

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ESTADÍSTICA Y FINANZAS**

**CARRERA DE FINANZAS**

Tesis previo a la obtención del Título de Ingenieras en Finanzas

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA  
COOPERATIVA TULCÁN CIA. LTDA. EN EL SUR DE QUITO”**

**AUTORAS**

EVELYN ALEXANDRA PUETATE SÁNCHEZ.

MARÍA JOSÉ RODRÍGUEZ ENRÍQUEZ.

**DIRECTOR:**

ECON. GUIDO DUQUE.

2013

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Marcia, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Manuel, a pesar que no puede estar físicamente a mi lado sabe que lo llevo siempre en mi corazón, gracias a sus consejos de perseverancia, por el valor mostrado para salir adelante y por su gran amor.

A mi esposo Marlon por el amor, la paciencia, la confianza y el apoyo brindado para que el sueño que una vez iniciaron mis padres pueda llegar a un buen fin.

A el amor de mi vida mi hija Paulita, porque esto es por ella y para ella, porque desde el momento que llego a mi vida lleno de luz mis días.

A mis hermanos Jhon y Cristina, por estar siempre ahí cuando más los he necesitado, por su apoyo moral y por cultivar el cariño que siempre nos ha unido.

A mis amigos por la larga trayectoria estudiantil, donde compartieron conmigo gratos e inolvidables momentos.

EVELYN ALEXANDRA

## **DEDICATORIA**

Con un especial cariño y gratitud, dedico este trabajo a mi madre María de Lourdes y a mi abuelita Angélica que son la fortaleza diaria de cumplir mis objetivos, a mi familia que con sus consejos me apoyaron moralmente, a mis amigos que brindaron su tiempo y a todos quienes han contribuido con su valioso aporte para la feliz culminación de mi carrera.

MARÍA JOSÉ

## **AGRADECIMIENTO**

Es propicia la oportunidad para expresar nuestro sentimiento de gratitud al Eco.Nelson Arcos, quien nos brindó sin egoísmo su amistad y sus sabios conocimientos.

De manera especial a la Eco Guido Duque, Director de tesis, quien con su capacidad nos ha sabido orientar con un valioso aporte para la culminación de nuestro trabajo investigativo.

A nuestra queridísima Universidad y Facultad, y a través de ella a todos los profesores que a lo largo de nuestra carrera universitaria, supieron compartir todas sus experiencias y conocimientos.

También un sincero agradecimiento al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Cía. Ltda., por habernos brindado los datos y documentos necesarios que fueron una fuente muy valiosa para el feliz término del trabajo investigativo.

EVELYN ALEXANDRA

MARÍA JOSÉ

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTELECTUAL**

Yo, Evelyn Alexandra Puetate Sánchez en calidad de autora de la tesis realizada sobre “Estudio de Prefactibilidad para la Apertura de una Agencia de la Cooperativa Tulcán Cía. Ltda. en el Sur de Quito” por el presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,9; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 9 de Abril del 2013.



.....  
**FIRMA**

Evelyn Alexandra Puetate Sánchez

C.I. 040146998-6

[alesca4@yahoo.es](mailto:alesca4@yahoo.es)

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTELECTUAL**

Yo, María José Rodríguez Enríquez en calidad de autora de la tesis realizada sobre “Estudio de Prefactibilidad para la Apertura de una Agencia de la Cooperativa Tulcán Cía. Ltda. en el Sur de Quito” por el presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,9; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 9 de Abril del 2013.



.....

**FIRMA**

María José Rodríguez Enríquez

C.I. 171808015-1

mariajoserodriguez2008@hotmail.es

## INFORME DE FINALIZACIÓN DE TESIS

Quito, 28 de Marzo del 2013

Señor Economista  
Enrique Lasprilla  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DE LA U.C.  
Presente.-

De mi consideración

Según oficio N°. 1280-2012-DT. de Abril 16, 2012 se me designa director de la tesis intitulada: **"ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA TULCAN CIA. LTDA. EN EL SUR DE QUITO"** presentado por las egresadas Evelyn Alexandra Puetate Sánchez y María José Rodríguez Enríquez, previo a la obtención del título de **Ingenieras en Finanzas**, y sobre el cual me permito manifestar su aprobación total en base a las siguientes consideraciones:

1. Se ha cumplido con los objetivos generales y específicos planteados.
2. Las hipótesis han sido comprobadas y/o rechazadas cumpliendo con los pasos de investigación pertinentes, debidamente sustentados en los distintos capítulos.
3. Se ha logrado cumplir con el plan analítico desarrollando los capítulos y subtemas correspondientes.
4. Por los antecedentes expuestos ratifico la aprobación del plan de tesis.

Particular que comunico para los fines consiguientes;

Atentamente;



Econ. Guido Duque.  
CATEDRÁTICO DE LA FACULTAD  
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Tel. 523211 -529129 -521641 Apartado 1088 Quito – Ecuador

---

DEPARTAMENTO DE TESIS

CALIFICACIÓN DE GRADO

**TITULO DE LA TESIS:** “ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA TULCAN CIA. LTDA. EN EL SUR DE QUITO”

**EGRESADOS:** Evelyn Alexandra Puetate Sánchez y María José Rodríguez Enríquez.

**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:**

En el desarrollo de la tesis se fueron cumpliendo tanto el objetivo general como los objetivos específicos que se plantearon, específico se realizó un estudio de mercado, el estudio técnico y el cálculo de los indicadores de evaluación que consideran el valor del dinero en el tiempo para analizar las distintas viabilidades del proyecto.

**DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS:**

Las hipótesis que se plantearon fueron falseadas por lo que se aceptaron. En forma detallada en base del estudio de mercado existe suficiente demanda para implementar el proyecto, los productos que ofrece la cooperativa está de acuerdo a las necesidades de la gente y los indicadores financieros mostraron que es viable financieramente..



**METODOLOGÍA Y VARIABLES UTILIZADAS:**

La metodología empleada fue la pertinente, donde se demostró el manejo de métodos cuantitativos como cualitativos como lo necesita la investigación. Las variables empleadas en el desarrollo de tesis fueron las adecuadas.

**CONCORDANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CON EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Las conclusiones y recomendaciones guardan la necesaria concordancia con el contenido y los resultados fruto de la investigación de tesis.

**NOTA:** 10 Diez

**RECOMIENDA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS**

**SI NO**

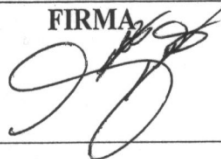
**RAZÓN DE LA PUBLICACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE TESIS: APRUEBA LA PUBLICACIÓN SI NO**

**PROFESOR:** Guido Vinicio Duque Suárez

**FIRMA:**

**FECHA:** 4 de junio del 2013



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**DEPARTAMENTO DE TESIS**

**CALIFICACION DE TESIS DE GRADO**

**CARRERA DE FINANZAS**

**TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA  
APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA TULCAN CIA. LTDA.  
EN EL SUR DE QUITO"**

**EGRESADAS: PUETATE SANCHEZ EVELYN ALEXANDRA Y RODRIGUEZ  
ENRIQUEZ MARÍA JOSÉ**

**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:**

Los objetivos relacionados a realizar el estudio de prefactibilidad para la apertura de una sucursal de la indicada cooperativa en el sur de Quito, realizar el estudio de mercado correspondiente, efectuar el estudio técnico para conocer los aspectos referentes al tema, y evaluar mediante los indicadores financieros la viabilidad de la propuesta, se han cumplido satisfactoriamente de acuerdo a la información correspondiente a los capítulos 3 al 6.

**DEMOSTRACION DE HIPOTESIS:**

Las hipótesis relacionadas a que los servicios que implementará la entidad permitirá atender a los potenciales clientes del sector, a la existencia de una demanda insatisfecha que servirá de plataforma para el desarrollo de las actividades de la cooperativa, los productos que oferta la cooperativa se adecuan a las necesidades de los habitantes del se han comprobado de acuerdo a la información que las autoras exhiben en los capítulos correspondientes. La última hipótesis en realidad constituye una conclusión.

### **METODOLOGÍA Y VARIABLES UTILIZADAS:**

La metodología utilizada (análisis, síntesis, inducción, deducción) y las técnicas utilizadas (encuesta, entrevista, estadísticas, etc.) han sido adecuadamente utilizadas y han permitido obtener la información pertinente para el estudio.

De igual forma las variables seleccionadas son las necesarias y permitieron sistematizar la búsqueda y procesamiento de la información relevante.

### **CONCORDANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES EN EL RESULTADO DE LA INVESTIGACION**

Las conclusiones a las que han arribado las autoras revelan el grado adecuado de conocimiento del problema de investigación el mismo que es suficiente, las recomendaciones son lógicas y realistas y con posibilidad de realizarse.

La concordancia de conclusiones y recomendaciones con el conjunto de la investigación es adecuada y revela la coherencia interna del trabajo presentado.

**NOTA: NUEVE (09)**

**SE RECOMIENDA LA PUBLICACION DE LA TESIS: NO**

**DEPARTAMENTO DE TESIS: APRUEBA LA PUBLICACION: SI/ NO**

**PROFESOR:**



**Dr. Ramiro Jara Padilla, MSc.**

**Quito, 13 de Mayo, 2013.**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.**

**DEPARTAMENTO DE TESIS.**

**CALIFICACION DE GRADO.**

**TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA  
LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA  
TULCAN CIA LTDA EN EL SUR DE QUITO"**

**EGRESADAS: Alexandra Puetate Sánchez  
María Rodríguez Enríquez**

Previo la obtención del Títulos de: Ingenieras en Finanzas.

#### **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.**

Los objetivos general y específicos planteados en la presente investigación, han sido cumplidos por las señoritas egresadas, al desarrollar cada uno de los capítulos que integran la presente Tesis.

#### **DEMOSTRACION DE HIPOTESIS:**

En el desarrollo de la investigación se han demostrado las hipótesis planteadas por las señoritas egresadas, ratificando que los diversos análisis de situación realizados en los sectores analizados del sector (sur de Quito) en donde funcionará la Cooperativa.

#### **METODOLOGIA Y VARIABLES UTILIZADAS:**

La Metodología, que constituye una parte importante dentro del desarrollo de cualquier investigación, en esta Tesis se ha realizado

un estudio de tipo descriptivo, complementando su análisis con una investigación de campo de tipo social, además se han realizado varios talleres participativos, e investigación de tipo bibliográfica.

Las variables utilizadas son:

Ingresos  
Ahorros.  
Oferta y Demanda.  
Inflación.  
Tasa de Interés.  
Rentabilidad.

Los Indicadores planteados son:

Población Total  
PEA.  
Estadísticas  
Número de socios de las cooperativas.  
Tasa Activa.  
Tasa Pasiva  
Utilidad.

**CONCORDANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES CON EL RESULTADO DE LA  
INVESTIGACION:**

En el presente trabajo de investigación, existe concordancia de las conclusiones y recomendaciones planteadas que se traducen en el estudio de prefactibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa Tulcán CiA LTDA en el Sur de Quito, el mismo que será ejecutado por los directivos de la Cooperativa investigada.

**NOTA: OCHO**

**RECOMIENDA LA PUBLICACION DE LA TESI: SI NO X**

Es un trabajo puntual de interés para el sector investigado.

**RAZON DE LA PUBLICACION:**

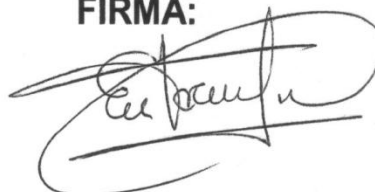
**DEPARTAMENTO DE TESIS: APRUEBA LA PUBLICACION**

**SI NO**

**PROFESOR:**

Econ. Tatiana Lara N. MBA

**FIRMA:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tatiana Lara N. MBA', enclosed within a large, stylized circular flourish.

**FECHA:**

2 DE JULIO DE 2013

## **INDICES:**

## **CONTENIDO**

<b>CAPÍTULO I: PLAN DE TESIS.....</b>	<b>1</b>
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL .....	4
1.5 OBJETIVOS .....	5
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.5.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS .....	5
1.6 HIPÓTESIS.....	5
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL .....	5
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	5
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	6
1.7.1 MÉTODOS .....	6
1.7.2 PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO .....	6
1.7.3 VARIABLES E INDICADORES .....	7
1.8 PLAN ANALITICO.....	8
1.9 CRONOGRAMA .....	17
1.10 BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.....	18

## **CAPÍTULO II: SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

2.1 MARCO CONCEPTUAL APLICADO AL SISTEMA FINANCIERO .....	19
2.2 ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR .....	21

2.2.1 CONCEPTO DE ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA .....	21
2.3 ANTECEDENTES DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR .....	22
2.4 IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO .....	24
2.5 FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.....	24
2.6 CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. ....	25
2.7 SISTEMA FINANCIERO FORMAL .....	30
2.8 SISTEMA INFORMAL .....	30
2.9 ASPECTOS LEGALES .....	31
2.10 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO .....	32
2.11 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO .....	33
2.11.1 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR ACTIVOS .....	33
2.12 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR CARTERA .....	34
2.13 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR DEPÓSITOS.....	35
2.14 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR UTILIDAD .....	36
2.15 SECTOR FINANCIERO Vs PIB .....	37
2.16 VARIACIÓN DE LA TASA ACTIVA Y PASIVA .....	39

### **CAPÍTULO III: LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN CIA LTDA. UNA EXPERIENCIA A MULTIPLICARSE**

3.1 EL SISTEMA COOPERATIVO EN EL ECUADOR SEGÚN LA LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA .....	41
3.2 LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO Y SOLIDARIO.....	42
3.2.1 OBJETIVOS.....	42
3.2.2 PRINCIPIOS .....	42



3.2.3 ATRIBUCIONES .....	43
3.2.4 ACTIVIDADES FINANCIERAS .....	43
3.3 SISTEMA COOPERATIVO EN GENERAL.....	44
3.3.1 EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR .....	45
3.3.2 LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LO ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	46
3.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN.....	46
3.5 FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA .....	48
3.5.1 FORTALEZA.....	48
3.5.2 DEBILIDADES .....	49
3.5.3 OPORTUNIDADES .....	49
3.5.4 AMENAZAS .....	49
3.6 BASE LEGAL .....	50
3.7 VISIÓN .....	50
3.8 MISIÓN.....	50
3.9 REQUISITOS PARA ACCEDER A UNA CUENTA DE AHORROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN .....	50
3.9.1 CUENTAS PARA MAYORES DE EDAD .....	51
3.9.2 CUENTA PARA MENORES DE EDAD.....	51
3.10 PRODUCTOS QUE ACTUALMENTE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN .....	51
3.10.1 ACTIVA JOVEN .....	51
3.10.2 CUENTA FÁCIL .....	52
3.10.3 BECA DEL FUTURO .....	52

3.10.4 CENTAVITO GANADOR .....	52
523.10.5 DEPÓSITO A PLAZO FIJO .....	52
3.10.6 PLAN DE CAPITALIZACIÓN .....	52
3.10.7 CRÉDITO DE CONSUMO .....	53
3.10.8 CRÉDITO DE VIVIENDA.....	53
3.10.9 MICROCRÉDITOS URBANO Y RURAL .....	53
3.11 SERVICIOS QUE OFRECE ACTUALMENTE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN .....	53
3.11.1 RED TRANSACCIONAL COOPERATIVA (RTC).....	53
3.11.2 CAJEROS AUTOMÁTICOS.....	53
3.11.3 SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES .....	54
3.11.4 SERVICIO MÉDICO.....	54
3.11.5 PUNTOMÁTICO.....	55
3.11.6 SOAT .....	55
3.12 POLÍTICAS QUE MANEJA LA COOPERATIVA TULCAN.....	55
3.12.1 POLÍTICAS DE CAPTACIÓN .....	55
3.12.1.1 DEPÓSITOS .....	55
3.12.2 POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	56
3.12.2.1 RESPECTO DEL MONTO.....	57
3.12.2.2 VALOR DE LA CUOTA.....	57
3.12.2.3 FIJACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS .....	57
3.12.3 POLÍTICAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA .....	57
3.13 DISEÑO ESTRUCTURAL.....	59
3.13.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	59
3.14 DESCRIPCIÓN DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	59

3.14.1 JUNTA DE ACCIONISTAS .....	59
3.14.2 GERENTE GENERAL .....	60
3.14.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	60
3.14.4 DEPARTAMENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE .....	60
3.14.5 DEPARTAMENTO DE CALIDAD .....	60
3.14.6 ASESOR LEGAL .....	60
3.14.7 ASESOR FINANCIERO .....	61
3.15 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA.....	61
3.15.1 DESCRIPCIÓN ORGÁNICA FUNCIONAL.....	61
3.15.1.2 NIVEL NORMATIVO .....	62
3.15.1.3 ASAMBLEA DE REPRESENTANTES .....	62
3.15.1.4 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN .....	62
3.15.1.5 NIVEL EJECUTIVO SUPERIOR O DE GESTIÓN .....	63
3.15.1.6 NIVEL EJECUTIVO MEDIO .....	64
3.15.2 NIVEL DE CONTROL.....	65
3.15.2.1 NIVEL DE COMITÉS .....	65
3.15.2.2 COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS.....	65
3.15.3 COMITÉ DE CRÉDITO .....	66
3.15.4 COMITÉ DE INVERSIONES .....	66
3.15.5 COMITÉ DE ÉTICA .....	67
3.16 COBERTURA.....	68
3.17 LÍNEAS DE CRÉDITO .....	69
3.17.1 CRÉDITOS DE CONSUMO .....	69
3.17.2 CRÉDITOS DE COMERCIALES .....	71

3.17.3 CRÉDITOS DE VIVIENDA.....	71
3.17.4 MICROCRÉDITOS .....	72
3.18 EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN .....	74
3.19 SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.....	75
3.20 CUADRO COMPARATIVO.....	76

## **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO**

4. ESTRATEGÍAS DEL ESTUDIO DE MERCADO A SEGUIR:.....	80
4.1 DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO SOCIAL-ECONÓMICOS DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO .....	81
4.1.1. DIAGNÓSTICO SOCIALES.....	81
4.1.1.1 POBLACIÓN .....	81
4.1.1.2 EDUCACIÓN .....	82
4.1.1.2.1 ASISTENCIA ESCOLAR .....	82
4.1.1.2.2 NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....	83
4.2 VIVIENDA .....	83
4.2.1 TENENCIA DE VIVIENDA DE LOS HOGARES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EL SECTOR ELOY ALFARO Y QUITUMBE.....	83
4.3 SALUD.....	84
4.4 DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO .....	86
4.4.1 POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA).....	86
4.4.1.1 OCUPACIONES POR CATEGORÍAS .....	87
4.4.2 POBLACIÓN ECONÓMICA INACTIVA (P.E.I) .....	88
4.4.3 BALANZA POBLACIONAL PEA- PEI.....	89
4.5 DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	90

4.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	93
4.6.1 FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA CON POBLACIÓN FINITO.	93
4.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	94
4.7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA .....	94
4.7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ENCUESTA.....	95
4.8 IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA .....	113
4.8.1 COMPETENCIA DIRECTA E INDIRECTA .....	113
4.8.1.1 COMPETENCIA DIRECTA .....	113
4.8.1.2 COMPETENCIA INDIRECTA .....	113
4.8.1.2 COMPETENCIA INDIRECTA .....	113
4.9 SERVICIOS QUE OFRECEN LA COMPETENCIA .....	114
4.9.1 ANALISIS DE LA COMPETENCIA.....	114
4.10 ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA .....	115
4.10.1ANÁLISIS DE LA OFERTA .....	115
4.10.2 PROYECCIONES DE LA OFERTA .....	116
4.10.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA ACTUAL Y DEMANDA INSATISFECHA.....	117
4.10.2.1 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA .....	117
4.10.2.2 ANALISIS DE DEMANDA INSATISFECHA.....	119
4.11 PUBLICIDAD Y MARKETING.....	119
4.12 COMERCIALIZACIÓN, VENTAS Y SERVICIOS.....	120
4.12.1 PRODUCTO .....	121
4.12.1.1 SERVICIOS ADICIONALES .....	122
4.12.2 PRECIO.....	122
4.12.3 PLAZA.....	123

4.12.4 PROMOCIÓN .....	124
4.13 POSICIONAMIENTO.....	125

## **CAPÍTULO V: ESTUDIO TÉCNICO**

5. ASPECTOS DE LOCALIZACIÓN .....	127
5.1. MACROLOCALIZACIÓN.....	128
5.2 MICROLOCALIZACIÓN .....	129
5.3 LA MISIÓN Y VISIÓN QUE TENDRÁ LA NUEVA AGENCIA .....	130
5.3.1 LA MISIÓN .....	130
5.3.2 LA VISIÓN .....	130
5.4.- TAMAÑO OPTIMO DE LA PLANTA – INFRAESTRUCTURA .....	131
5.4.1 DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO .....	132
5.4.2 DISTRIBUCIÓN DEL LA AGENCIA.....	133
5.5 DEFINICIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	133
5.5.1 GERENTE DE LA AGENCIA .....	133
5.5.1.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO.....	133
5.5.2 CONTADOR.....	134
5.5.2.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO .....	134
5.5.3.1 JEFE DE CRÉDITO.....	135
5.5.3.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO.....	135
5.5.4.1 OFICIAL DE CRÉDITO.....	135
5.5.4.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO.....	135
5.5.5.1 CAJERO.....	136

5.5.5.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO .....	136
5.5.6.1 SERVICIO AL CLIENTE .....	137
5.5.6.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO .....	137
5.5.7.1 GUARDIA – VIGILANTE.....	137
5.5.7.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO .....	137
5.6 REQUERIMIENTOS INDISPENSABLES PARA EL EQUIPAMIENTO DE LA AGENCIA .....	138
5.6.1 MUEBLES DE OFICINA.....	138
5.6.2 EQUIPOS DE OFICINA .....	139
5.6.3 SUMINISTROS DE OFICINA.....	139
5.6.4SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA .....	140
5.7 REQUERIMIENTOS DE MANO DE OBRA .....	141
5.7.1 DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍA.....	142
5.8 ESTRUCTURA IMPOSITIVA Y LEGAL.....	142

## **CAPÍTULO VI: ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN**

6.1 INVERSIÓN .....	143
6.1.1ACTIVOS TANGIBLES .....	144
6.1.2 ACTIVOS INTANGIBLES .....	144
6.1.3 BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL .....	144
6.1.4 ESTADO DE RESULTADOS .....	145
6.1.5 FLUJO DE CAJA .....	147
6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA .....	149
6.2.1 COMPOSICIÓN DE LA INVERSIÓN .....	149

6.2.2 VALOR ACTUAL NETO. (VAN) .....	150
6.2.3 TASA INTERNA RETORNO (TIR) .....	151
6.2.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN (PRI) .....	152
6.2.5 PUNTO DE EQUILIBRIO .....	153

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

7.1 CONCLUSIONES.....	155
7.2 RECOMENDACIONES .....	157
<b>ANEXOS .....</b>	<b>159</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>179</b>



## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO N.1</b> ARTÍCULOS 1 Y 2 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.....	160
<b>ANEXO N.2</b> EVOLUCIÓN DE ACTIVOS.....	163
<b>ANEXO N.3</b> EVOLUCIÓN POR UTILIDADES.....	164
<b>ANEXO N.4</b> ANTECEDENTES LEGALES DE LA “C.A.C.T” .....	164
<b>ANEXO N.5</b> EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN.....	167
<b>ANEXO N.6</b> INDICADORES .....	168
<b>ANEXO N.7</b> CUADROS DE LA ENCUESTA.....	169
<b>ANEXO N.8</b> DEPRECIACIONES.....	175
<b>ANEXO N.9</b> AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA .....	176

## **ÍNDICE DE CUADROS**

<b>CUADRO N.1</b> EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR ACTIVOS .....	33
<b>CUADRO N.2</b> EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR CARTERA .....	34
<b>CUADRO N.3</b> EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR DEPÓSITOS .....	35
<b>CUADRO N.4</b> EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR UTILIDAD.....	36
<b>CUADRO N.5</b> COBERTURAS Y VALORES ASEGURADOS .....	54
<b>CUADRO N.6</b> SEGURO DE DESGRAVAMEN.....	54
<b>CUADRON.7</b> EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN.....	74
<b>CUADRO N.8</b> SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA .....	75
<b>CUADRO N.9</b> CUADRO COMPARATIVO .....	76
<b>CUADRON.10</b> ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA .....	114
<b>CUADRO N.11</b> ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SERVICIOS FINANCIEROS).....	115
<b>CUADRO N.12</b> PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	117
<b>CUADRO N.13</b> TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO ANUAL.....	118
<b>CUADRO N.14</b> PROYECCIONES DEMANDA INSATISFECHA.....	119
<b>CUADRO N.15</b> PRODUCTOS.....	121
<b>CUADRO N.16</b> RODUCTOS /PRECIOS .....	123
<b>CUADRO N.17</b> DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO .....	132
<b>CUADRO N.18</b> MUEBLES DE OFICINA .....	138
<b>CUADRO N.19</b> EQUIPOS DE OFICINA .....	139
<b>CUADRO N.20</b> SUMINISTROS DE OFICINA .....	140
<b>CUADRO N.21</b> SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA.....	141

<b>CUADRO N.22</b> REQUERIMIENTOS DE TALENTO HUMANO.....	142
<b>CUADRO N.23</b> INVERSIÓN.....	143
<b>CUADRO N.24</b> BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL.....	145
<b>CUADRO N.25</b> ESTADO DE RESULTADOS .....	146
<b>CUADRO N.26</b> FLUJO DE CAJA .....	147
<b>CUADRO N.27</b> COMPOSICIÓN DE LA INVERSIÓN.....	149
<b>CUADRO N.28</b> CÁLCULO DE LA TIR .....	152
<b>CUADRO N.29</b> RECUPERACION DE LA INVERSION.....	152
<b>CUADRO N.30</b> PUNTO DE EQUILIBRIO. ....	153

### **ÍNDICE DE ANEXOS (CUADROS)**

<b>CUADRO N.1</b> EVOLUCIÓN DE ACTIVOS.....	163
<b>CUADRO N.2</b> EVOLUCIÓN POR UTILIDADES.....	164
<b>CUADRO N.3</b> EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN.....	167
<b>CUADRO N.4</b> INDICADORES .....	168
<b>CUADRO N.5</b> CUÁL ES SU SEXO?.....	169
<b>CUADRO N.6</b> CUÁL ES SU EDAD?.....	170
<b>CUADRO N.7</b> CUÁL ES SU OCUPACIÓN?.....	170
<b>CUADRO N.8</b> ¿CUÁLES SON SUS INGRESOS MENSUALES SEGÚN SU OCUPACIÓN?.....	170
<b>CUADRO N.9</b> USTED AHORRA MENSUALMENTE.....	171

<b>CUADRO N.10</b> ¿QUÉ PORCENTAJE DESTINA USTED AL AHORRO MENSUAL? .....	171
<b>CUADRO N.11</b> SUS AHORROS E INVERSIONES USTED LAS REALIZA EN:.....	171
<b>CUADRO N.12</b> ¿POR QUÉ RAZÓN USTED REALIZA SUS TRANSACCIONES ANTES MENCIONADAS?.....	172
<b>CUADRO N.13</b> MENCIONE QUE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO USTED CONOCE.....	172
<b>CUADRO N.14</b> ¿ES USTED SOCIO DE ALGUNA COOPERATIVA MENCIONE CUÁL? .....	172
<b>CUADRO N.15</b> BAJO QUE MEDIOS O MECANISMOS SE ENTERÓ DE ESTAS COOPERATIVAS .....	173
<b>CUADRO N.16</b> HA ESCUCHADO ACERCA DE LA COOPERATIVA DE Y CRÉDITO Y DE TULCÁN.....	173
<b>CUADRO N.17</b> CONSIDERA USTED NECESARIO LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN EN ESTA LOCALIDAD... ..	173
<b>CUADRO N.18</b> ¿QUÉ SERVICIOS LE GUSTARÍA MÁS, QUE ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA LE BRINDE? .....	174
<b>CUADRO N.19</b> ¿EN CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE INTERESARÍA A COLOCAR SUS INGRESOS /INVERSIONES EN ESTA COOPERATIVA?.....	174
<b>CUADRO N.20</b> ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS LE GUSTARÍA QUE SE PROMOCIONE LA C.A.C.T? .....	174
<b>CUADRO N.21</b> ¿SI LA C.A.C.T LE OFRECIERA LAS SIGUIENTES OPCIONES DE INVERSIÓN POR CUÁL SE DECIDERÍA? ¿CON CUÁL SE QUEDARÍA?.....	175
<b>CUADRO N.22</b> DEPRECIACIONES.....	175
<b>CUADRO N.23</b> DEPRECIACIONES.....	176
<b>CUADRO N.24</b> AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA .....	176

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO N.1 CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO .....</b>	<b>26</b>
<b>GRÁFICO N.2 CRECIMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO .....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO N.3 VARIACIÓN DE LA TASA ACTIVA Y PASIVA .....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO N.4 NÚMERO DE CLIENTES DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA” .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO N.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO N.6 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA.....</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO N.7 POBLACIÓN EN EL SUR DE QUITO.....</b>	<b>81</b>
<b>GRÁFICO N.8 ASISTENCIA ESCOLAR EN EL SUR DE QUITO .....</b>	<b>82</b>
<b>GRÁFICO N.9 NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....</b>	<b>83</b>
<b>GRÁFICO N.10 TENENCIA DE VIVIENDA DE LOS HOGARES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EL SECTOR ELOY ALFARO Y QUITUMBE.....</b>	<b>84</b>
<b>GRÁFICO N.11 POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA).....</b>	<b>86</b>
<b>GRÁFICO N.12 OCUPACIONES POR CATEGORÍAS .....</b>	<b>87</b>
<b>GRÁFICO N.13 POBLACIÓN ECONÓMICA INACTIVA (P.E.I) .....</b>	<b>88</b>
<b>GRÁFICO N.14 BALANZA POBLACIONAL PEA- PEI .....</b>	<b>89</b>
<b>GRÁFICO N.15 SEXO.....</b>	<b>95</b>
<b>GRÁFICO N.16 EDAD ACTUAL .....</b>	<b>96</b>
<b>GRÁFICO N.17 OCUPACIONES .....</b>	<b>97</b>
<b>GRÁFICO N.18 INGRESOS MENSUALES SEGÚN SU OCUPACIÓN .....</b>	<b>98</b>
<b>GRÁFICO N.19 USTED AHORRA MENSUALMENTE .....</b>	<b>99</b>
<b>GRÁFICO N.20 AHORRO MENSUAL.....</b>	<b>100</b>

<b>GRÁFICO N.21</b> SUS AHORROS E INVERSIONES USTED LAS REALIZA EN: .....	101
<b>GRÁFICO N.22</b> TRANSACCIONES FINANCIERA .....	102
<b>GRÁFICO N.23</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO .....	103
<b>GRÁFICO N.24</b> ES SOCIO DE ALGUNA COOPERATIVA .....	104
<b>GRÁFICO N.25</b> SOCIOS DE UNA COOPERATIVA .....	105
<b>GRÁFICO N.26</b> MEDIOS O MECANISMOS .....	106
<b>GRÁFICO N.27</b> HA ESCUCHADO ACERCA DE LA COOPERATIVA DE TULCÁN.....	107
<b>GRÁFICO N.28</b> APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA TULCÁN ....	108
<b>GRÁFICO N.29</b> SERVICIOS A PROPORCIONAR .....	109
<b>GRÁFICO N.30</b> COLOCACIÓN DE INGRESOS .....	110
<b>GRÁFICO N.31</b> MEDIOS QUE LE GUSTARIA QUE SE PROMOCIONES LA CACT .....	111
<b>GRÁFICO N.32</b> OPCIONES DE INVERSIÓN.....	112
<b>GRÁFICO N.33</b> PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	118

### **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>ILUSTRACIÓN N.1</b> DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO- ADMINISTRACIONES ZONALES.....	128
<b>ILUSTRACIÓN N.2</b> CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA NUEVA AGENCIA C.A.C.T.....	130
<b>ILUSTRACIÓN N.3</b> DISTRIBUCIÓN DEL LA AGENCIA.....	133

# **ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA TULCÁN CIA. LTDA. EN EL SUR DE QUITO**

## **FEASIBILITY STUDY FOR THE OPENING OF AN AGENCY OF THE COOPERATIVE TULCÁN CIA. LTDA. QUITO SOUTH**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El Capítulo I es nuestro Plan de Tesis, donde se explica: Antecedentes, justificación, objetivos, hipótesis, variables, y el plan analítico a desarrollarse en esta investigación.

El Capítulo II se basa al Sistema Financiero Ecuatoriano, destacando su importancia, sus funciones, su estructura, y su evolución en los últimos años en la economía de nuestro país.

El Capítulo III se refiere al Sistema Cooperativo Ecuatoriano, sus inicios, las cooperativas su estructura, además conceptualizamos el tema de la Cooperativa Tulcán en sí.

El Capítulo IV corresponde al Estudio de Mercado, donde se logró determinar aspectos socio-económicos de los habitantes del área de estudio, así como la oferta y la demanda.

El Capítulo V el Estudio Técnico permitió conocer la Localización y la Capacidad Instalada .

El Capítulo VI es el Estudio-Evaluación Financiera, se estableció los componentes de la inversión, ingresos, gastos, y rentabilidad, confirmando y la viabilidad de ejecutar este proyecto.

El Capítulo VII trata sobre las conclusiones y recomendaciones de nuestro estudio.

### **PALABRAS CLAVE**

COOPERATIVA / EVOLUCIÓN / CRECIMIENTO / MERCADO / EVALUACIÓN / ANÁLISIS

16 AGOSTO 2013

## TRADUCCIÓN CERTIFICADA

**"PRE-FEASIBILITY STUDY OF OPENING AN AGENCY OF THE COOPERATIVE TULCAN CIA. LTDA. IN THE SOUTH OF QUITO"**

### ABSTRACT

Chapter I, is our Thesis Plan, where we explain: Background, Justification, Objectives, Hypothesis, Variables, and the Analytic Plan to be developed throughout this investigation.

Chapter II, is based on the Ecuadorian Financial System, highlighting its importance, its functions, its structure and its evolution in the last years in the economy of our country.

Chapter III, refers to the Ecuadorian Cooperative System, its beginnings, the coops, its structure; besides, we conceptualize the topic of the Cooperative of Tulcan in itself.

Chapter IV, corresponds to the Marketing Study, where we were able to determine the socio-economical aspects of the inhabitants of the area of study, just as the offer and the demand.

Chapter V, the Technical Study allowed us to know the Location and Installed Capacity.

Chapter VI, is the Financial Study-Evaluation, we established the components of the investment, revenues, expenses and profitability, confirming and the viability to execute this project.

Chapter VII, is about the conclusions and recommendations of our study.

**KEYWORDS:** COOPERATIVE / EVOLUTION / GROWTH / MARKET / EVALUATION / ANALYSIS

Yo, **Diego Rendón Coronel**, certifico que esta es una fiel traducción del documento original.  
Para cualquier referencia, mi nombre está incluido en la lista oficial de traductores de la Embajada de los Estados Unidos de América, en Quito.  
CI: 0908847627

  
Traducciones y Soluciones Integrales de Lenguaje  
**LOST TRANSLATION**  
direncor@gmail.com 094144197 DiegoRendonCoronel



## **CAPÍTULO I: PLAN DE TESIS**

### **1.1 ANTECEDENTES**

#### **ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO ECUATORIANO**

##### **ORÍGENES Y PRIMERAS MANIFESTACIONES**

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean -especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966).

##### **LA ETAPA MUTUAL**

Las primeras organizaciones mutuales que surgieron en el país, a fines del siglo XIX, se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales; "su autonomía respecto de la Iglesia Católica y de los partidos políticos variaba según los casos, pero era generalmente precaria"

En efecto, en la conformación de gran parte de las organizaciones mutualistas guayaquileñas estuvieron involucrados sectores de la pequeña burguesía, vinculados al partido liberal, por un lado, y algunos inmigrantes anarquistas y socialistas, por el otro.

Por el contrario, en la Sierra, fue la Iglesia Católica la que jugó un papel fundamental en la organización de los sectores populares. En conjunto, las instituciones mutualistas que surgieron en ese período fueron "un conglomerado multclasista que reunía en su seno a artesanos, pequeños industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos" Dichas instituciones eran una combinación de mutuo socorro, beneficencia y defensa profesional.

Los objetivos que perseguían las organizaciones mutualistas eran, por lo general, similares: contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte), la organización de cajas de ahorro y la creación de

planteles educacionales y talleres para los afiliados y sus hijos. En algunos casos, los estatutos establecían la constitución de cooperativas de consumo (como en el caso del Gremio de Carpinteros) para la distribución de artículos de primera necesidad, como mecanismo para contrarrestar el abuso de ciertos comerciantes.

A pesar de la buena acogida que tuvieron las ideas del mutualismo entre las organizaciones populares a principios del siglo XX, el movimiento de autoayuda empezó paulatinamente a perder importancia en la medida en que los gremios adquirieron un papel más clasista y reivindicativo, en particular, con la creación de los primeros sindicatos.

En efecto, "no obstante los mejores esfuerzos de Virgilio Drouet y de sus anónimos colaboradores y seguidores, el cooperativismo avanzó a pasos lentos desde sus primeros brotes mutualistas hasta su definitiva consolidación como sector reconocido de la economía nacional" De ahí que entre la fundación de la organización Asistencia Social "Sociedad Protectora del Obrero" considerada la primera cooperativa del país, y la aparición de la segunda (la Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo) pasaron alrededor de ocho años. En 1937, año de la promulgación de la primera Ley de Cooperativas, sólo existían seis organizaciones

Puesto que no existía un adecuado conocimiento de los principios cooperativos ni de su estructura de funcionamiento, dichas organizaciones tuvieron una vida efímera y nominal... (Pues) sin un marco jurídico-institucional que las protegiera y sin contar con servicios educativos y financieros, no tenían ninguna posibilidad de operar.

## **PRIMERA INTERVENCIÓN DEL ESTADO: LA LEY DE COOPERATIVAS**

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. de diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde.

Uno de los objetivos perseguidos por el gobierno de facto del General Alberto Enríquez Gallo, su patrocinador, era racionalizar la tradicional economía campesina, estableciendo medidas sociales y económicas tendientes a evitar posibles levantamientos indígenas y a modernizar su estructura de producción, adoptando formas de carácter cooperativo.

En efecto, la Ley de Cooperativas se emanó concomitantemente (el mismo año) a una serie de leyes sociales patrocinadas por el Ministerio de Previsión Social -como la primera Ley de Comunas

y el Estatuto Jurídico de las Comunidades Campesinas- en las cuales se planteaba la necesidad de transformar las formas ancestrales de organización existentes en el agro; al respecto, se afirmaba: "El Poder Público adoptará las medidas necesarias para transformar a las Comunidades en Cooperativas de Producción". En particular, se promocionaban dos tipos de cooperativas: las de producción y las de crédito; a estas últimas se les asignaba el papel de soporte financiero del fomento de la agricultura. De esa manera, se intentaba impulsar el modelo cooperativo como un instrumento para corregir las desigualdades socioeconómicas que predominaban en el agro. Esta situación fue el resultado de un ambiente progresista a nivel legal, a partir del posicionamiento de militantes del Partido Socialista en las altas esferas del poder político. Sin embargo, su incapacidad de dar proyecciones prácticas a la normativa determinó el crecimiento lento del cooperativismo de raigambre popular. Muchas de las entidades que se constituyeron a partir de dicha normativa resultaban, de las cuales la gran mayoría eran de carácter agrícola, estuvieron integradas por personas de clase media y media-alta, y "no por convicción doctrinaria, ni por necesidad de solventar problemas comunes sino con el afán lucrativo de apoderarse de las tierras y aprovecharse de las ventajas tributarias concedidas por el Estado.

De esa forma, resultó evidente que "no era sólo el sustentáculo legal de lo que requería el movimiento cooperativo, sino más bien de una labor concentrada de difusión y concienciación de la doctrina cooperativa para lograr la estructuración de verdaderas entidades populares de contenido cooperativista"

Además, la aplicación del instrumental jurídico previsto en el marco legal adoptado se vio limitada por "la inexistencia de una estructura orgánico-administrativa suficiente y adecuada" pues la responsabilidad de llevarlo a la práctica fue consignada a la "sobrecargada y poco eficaz" Sección de Asuntos Sociales del Ministerio de Previsión Social y Trabajo, lo cual determinó su inejecutabilidad. En síntesis, aunque la Ley de Cooperativas de 1937 permitió legitimar y dar un sustento formal al cooperativismo, no resultó adecuada frente a la dinámica social de la época.

El incipiente movimiento que se estructuró en esos años asumió nuevas características en la década de los cincuenta, cuando grupos de diferente orientación religiosa empezaron a promocionar activamente a las asociaciones de carácter cooperativo, nuevamente con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los sectores populares más necesitados, tanto rurales como urbanos. Sin embargo, la expansión del movimiento tomará un definitivo impulso solamente a partir de los años sesenta, con la expedición de la primera Ley de Reforma Agraria y Colonización, la nueva Ley de Cooperativas y con la conformación de distintos organismos de integración cooperativa.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

En un país en donde la desigualdad económica y social impera, con un Estado que no cubre las necesidades básicas, el cooperativismo surge como una alternativa válida y eficaz para mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

Las cooperativas, son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo.

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita en régimen de empresario en común, por lo tanto, tal actividad tenía siempre una finalidad de mutua y equitativa, ayuda entre los miembros de la cooperativa.

Para solucionar el interés de los socios de la Cooperativa Tulcán queremos realizar un estudio que demuestre la pre factibilidad de crear una nueva sucursal de la Cooperativa Tulcán Ltda. que pueda ser ejecutada en el sur de Quito siendo este un sector beneficioso según las necesidades de esta empresa y según los estudios que se realizaran posteriormente el cual tiene como objetivo investigar, analizar y poner en marcha esta nueva sucursal para poder ampliar mucho mas el mercado que tiene la empresa a nivel nacional y llegar a un nivel de comercialización globalizado. Tomando en cuenta el número de clientes con los que cuenta esta entidad financiera tanto en la ciudad de Quito como en las otras ciudades donde tiene establecidas sus agencias (San Gabriel, Ibarra y Tulcán (matriz)). Y tomando en cuenta las necesidades de los clientes de la ciudad de Quito se ha optado por realizar este estudio ya que existe una gran demanda de clientes del sur de la ciudad por lo cual sería una ventaja tener una sucursal establecida en este sector, ya que esto le beneficiaría tanto a la empresa como a los habitantes del mismo.

## **1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Existe una demanda insatisfecha de clientes de la Cooperativa Tulcán Cía. Ltda. en el Sur de la ciudad de Quito.

## **1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

El presente trabajo se realizará en el sur de la ciudad de Quito, tomando en consideración cinco años desde el 2007 hasta el 2012.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un estudio de prefactibilidad, sobre la viabilidad Económica y Financiera, en la creación y apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán en el Sur de Quito, en la Administración Zonal Eloy Alfaro.

### **1.5.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar un estudio de mercado que nos permita conocer como está conformada la zona de estudio social y económicamente, cuantas cooperativas existen en el sector, para poder identificar la oferta y la demanda, para la realización del proyecto.
- ✓ Efectuar un estudio técnico que nos permita conocer el tamaño, la localización óptima donde empezara a funcionar la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, así como determinar cuál serán los servicios, materiales y equipos a utilizarse.
- ✓ Evaluar a través de los indicadores financieros necesarios la viabilidad de ejecutar esta iniciativa en el sector escogido.

## **1.6 HIPOTESIS**

### **1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Los servicios financieros a implementarse con la nueva agencia por parte de la Cooperativa de ahorro y Crédito Tulcán Ltda. a la comunidad que reside en el sur de Quito permitirá atender las necesidades de ese sector de la ciudad .

### **1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ✓ Existe una demanda insatisfecha de ser atendidos y ser considerados como parte del portafolio de la Cooperativa en donde desean apoyarse para cubrir sus necesidades básicas y comerciales.
- ✓ Los productos que actualmente ofrece la C.A.C.T están de acuerdo con las preferencias, razones y necesidades, de los habitantes del sur de Quito.

- ✓ Los indicadores Financieros de la nueva sucursal de la C.A.C.T nos muestran que es viable.

## **1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 MÉTODOS**

- **DEDUCTIVO**: es un proceso mental mediante el cual se pasa de lo general a lo particular, con el objeto de hacer demostraciones.
- **INDUCTIVO**: es una forma de razonamiento mediante la cual se pasa de lo particular a lo general con el objeto de establecer generalizaciones.
- **ANÁLISIS**: es un proceso mental por medio del cual un todo se descompone en partes y cualidades.
- **SINTÉTICO**: luego la síntesis establece; también mentalmente, la unión entre las partes analizadas y descubre las relaciones entre ellas.

### **1.7.2 PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO**

#### **FUENTES PRIMARIAS:**

*La Entrevista:*

- ✓ Se entrevistará al gerente general ,funcionarios

*La Encuesta:*

- ✓ Se aplicara al ente principal de esta actividad a los socio- habitantes del sur de Quito.

## **FUENTES SECUNDARIAS**

- ✓ La bibliografía existente al respecto, revistas artículos de prensa, folletos, y todo lo que exista con relación a la Cooperativa Tulcán Cía. Ltda.

*Internet:*

- ✓ Se utilizara para recopilar información sobre el tema a tratar.

### **1.7.3 VARIABLES E INDICADORES**

#### **Hipótesis General**

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO
ENCUESTA	MERCADO OBJETIVO	NÚMERO DE HABITANTES(PEA)	TAMAÑO DE LA MUESTRA
SITUACIÓN SOCIAL ECONÓMICA	DEMOGRAFÍA	POBLACIÓN (ZONA ELOY ALFARO)	CENSO POBLACIÓN Y VIVIENDA INEC

#### **Hipótesis Específicas**

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FORMULA DE CÁLCULO
MERCADO	ANALISIS DEMANDA	NÚMERO DE CLIENTES QUE FORMARAN PARTE DE LA COOPERATIVA	NIVEL DE INGRESOS, CAPACIDAD DE AHORRO Y CREDITO DE LOS CLIENTES.(Eloy Alfaro)
	ANALISIS OFERTA	COMPETENCIA	No.COOPERATIVAS EN EL SUR QUITO (Eloy Alfaro)

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO
ESTUDIO TÉCNICO	LOCALIZACIÓN	IDENTIFICAR Y UBICAR LA MACROLOCALIZACIÓN Y LA MICROLOCALIZACIÓN	ANALIZAR LOS POSIBLES SITIOS DE ADAPTACIÓN PARA EL EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DE LA COOPERATIVA
	INGENIERÍA DEL PROYECTO	TAMAÑO ÓPTIMO DE LA PLANTA	N. DE EMPLEADOS Y DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FORMULA DE CÁLCULO
ESTUDIO FINANCIERO	INVERSIÓN TOTAL	PRESUPUESTO DE LA INVERSIÓN	ADQUISICIÓN DE TODOS LOS ACTIVOS TANGIBLES( FIJOS) , INTANGIBLES O (DIFERIDOS)
	FINANCIAMIENTO	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	APORTE DE SOCIOS Y CRÉDITO FINANCIERO
	EVALUACIÓN FINANCIERA	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES VAN TIR PRI	APLICACIÓN DE FÓRMULAS

## **1.8 PLAN ANÁLITICO**

### **CAPÍTULO I: PLAN DE TESIS**

#### 1.1 ANTECEDENTES

#### 1.2 JUSTIFICACIÓN

#### 1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

#### 1.5 OBJETIVOS

##### 1.5.1 OBJETIVO GENERAL

##### 1.5.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

#### 1.6 HIPÓTESIS

##### 1.6.1HIPÓTESIS GENERAL



#### 1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### 1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 1.7.1 MÉTODOS

#### 1.7.2 PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO

#### 1.7.3 VARIABLES E INDICADORES

### 1.8 PLAN ANALITICO

### 1.9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### 1.10 BIBLIOGRAFÍA

## **CAPÍTULO II: SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL APLICADO AL SISTEMA FINANCIERO

### 2.2 ANTECEDENTES DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR.

### 2.3 IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.

### 2.4 FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

### 2.5 CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

### 2.6 SISTEMA FINANCIERO FORMAL

### 2.7 SISTEMA INFORMAL

### 2.8 ASPECTOS LEGALES

### 2.9 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO

### 2.10 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

#### 2.10.1 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR ACTIVOS

#### 2.11 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR CARTERA

#### 2.12 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR DEPÓSITOS

#### 2.13 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR UTILIDAD

#### 2.14 SECTOR FINANCIERO Vs PIB

## 2.15 VARIACIÓN DE LA TASA ACTIVA Y PASIVA

### **CAPÍTULO III: LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN CIA LTDA. UNA EXPERIENCIA A MULTIPLICARSE**

#### 3.1 ANTECEDENTES DEL SISTEMA COOPERATIVO EN EL ECUADOR

##### 3.1.1 SISTEMA COOPERATIVO EN GENERAL

##### 3.1.2 EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR

##### 3.1.3 LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LO ECONÓMICO Y FINANCIERO

#### 3.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

#### 3.3 FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA.

##### 3.3.1 FORTALEZA

##### 3.3.2 DEBILIDADES

##### 3.3.3 OPORTUNIDADES:

##### 3.3.4 AMENAZAS

#### 3.4 BASE LEGAL

#### 3.5 VISIÓN

#### 3.6 MISIÓN

#### 3.7 REQUISITOS PARA ACCEDER A UNA CUENTA DE AHORROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

##### 3.7.1 CUENTAS PARA MAYORES DE EDAD

##### 3.7.2 CUENTA PARA MENORES DE EDAD

#### 3.8 PRODUCTOS QUE ACTUALMENTE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

##### 3.8.1 ACTIVA JOVEN

##### 3.8.2 CUENTA FÁCIL

##### 3.8.3 BECA DEL FUTURO

3.8.4 CENTAVITO GANADOR

3.8.5 DEPÓSITO A PLAZO FIJO

3.8.6 PLAN DE CAPITALIZACIÓN

3.8.7 CRÉDITO DE CONSUMO

3.8.8 CRÉDITO DE VIVIENDA

3.8.9 MICROCRÉDITOS URBANO Y RURAL

3.9 SERVICIOS QUE OFRECE ACTUALMENTE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO TULCÁN

3.9.1 RED TRANSACCIONAL COOPERATIVA (RTC)

3.9.2 CAJEROS AUTOMÁTICOS

3.9.3 SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES

3.9.4 SERVICIO MÉDICO

3.9.5 PUNTOMÁTICO

3.9.6 SOAT

3.10 POLÍTICAS DE LA COOPERATIVA

3.11 DISEÑO ESTRUCTURAL

3.11.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

3.12 DESCRIPCIÓN DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

3.12.1 JUNTA DE ACCIONISTAS

3.12.2 GERENTE GENERAL

3.12.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

3.12.4 DEPARTAMENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

3.12.5 DEPARTAMENTO DE CALIDAD

3.12.6 ASESOR LEGAL

3.12.7 ASESOR FINANCIERO

### 3.13 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA

#### 3.13.1 DESCRIPCIÓN ORGÁNICA FUNCIONAL

##### 3.13.1.2 NIVEL NORMATIVO

##### 3.13.1.3 ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

##### 3.13.1.4 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

##### 3.13.1.5 NIVEL EJECUTIVO SUPERIOR O DE GESTIÓN

##### 3.13.1.6 NIVEL EJECUTIVO MEDIO

#### 3.13.2 NIVEL DE CONTROL

##### 3.13.2.1 NIVEL DE COMITÉS

##### 3.13.2.2 COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS

##### 3.13.3 COMITÉ DE CRÉDITO

##### 3.13.4 COMITÉ DE INVERSIONES

##### 3.13.5 COMITÉ DE ÉTICA

#### 3.14 COBERTURA

#### 3.15 LÍNEAS DE CRÉDITO

##### 3.15.1 CRÉDITOS DE CONSUMO

##### 3.15.2 CRÉDITOS DE COMERCIALES

##### 3.15.3 CRÉDITOS DE VIVIENDA

##### 3.15.4 MICROCRÉDITOS

#### 3.16 EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

## **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO**

### 4. ESTRATEGÍAS DEL ESTUDIO DE MERCADO A SEGUIR

#### 4.1 DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO SOCIAL-ECONÓMICOS DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO

##### 4.1.1- DIAGNÓSTICO SOCIALES

###### 4.1.1.1 POBLACIÓN

###### 4.1.1.2 EDUCACIÓN

###### 4.1.1.2.1 ASISTENCIA ESCOLAR

###### 4.1.1.2.2 NIVEL DE INSTRUCCIÓN

##### 4.2 VIVIENDA

###### 4.2.1 TENENCIA DE VIVIENDA DE LOS HOGARES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EL SECTOR ELOY ALFARO Y QUITUMBE.

##### 4.3 SALUD

##### 4.4 DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO

###### 4.4.1 POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA)

###### 4.4.1.1 OCUPACIONES POR CATEGORÍAS

###### 4.4.2 POBLACIÓN ECONÓMICA INACTIVA (P.E.I)

###### 4.4.3 BALANZA POBLACIONAL PEA- PEI.

##### 4.5 DISEÑO DE LA ENCUESTA

##### 4.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA

###### 4.6.1 FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA CON POBLACIÓN FINITA

##### 4.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

###### 4.7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

###### 4.7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ENCUESTA

##### 4.8 IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA

###### 4.8.1 COMPETENCIA DIRECTA E INDIRECTA

###### 4.8.1.1 COMPETENCIA DIRECTA

4.8.1.2 COMPETENCIA INDIRECTA

4.9 SERVICIOS QUE OFRECEN LA COMPETENCIA

4.9.1 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

4.10 ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA

4.10.1 ANÁLISIS DE LA OFERTA

4.10.2 PROYECCIONES DE LA OFERTA

4.10.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA ACTUAL Y DEMANDA INSATISFECHA

4.10.2.1 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

4.10.2.2ANALISIS DE DEMANDA INSATISFECHA

4.11 PUBLICIDAD Y MARKETING

4.12 COMERCIALIZACIÓN, VENTAS Y SERVICIOS.

4.12.1 PRODUCTO

4.12.1.1 SERVICIOS ADICIONALES:

4.12.2 PRECIO

4.12.3 PLAZA

4.12.4 PROMOCIÓN

4.13POSICIONAMIENTO

## **CAPÍTULO V: ESTUDIO TÉCNICO**

5.- ASPECTOS DE LOCALIZACIÓN

5.1.-MACROLOCALIZACIÓN

5.2 MICROLOCALIZACIÓN

5.3 LA MISIÓN Y VISIÓN QUE TENDRÁ LA NUEVA AGENCIA

5.3.1 - LA MISIÓN

5.3.2 LA VISIÓN

#### 5.4.- TAMAÑO OPTIMO DE LA PLANTA - INFRAESTRUCTURA

##### 5.4.1 DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

##### 5.4.2 DISTRIBUCIÓN DEL LA AGENCIA

#### 5.5 DEFINICIÓN DEL TALENTO HUMANO

##### 5.5.1 GERENTE DE LA AGENCIA

###### 5.5.1.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

##### 5.5.2 CONTADOR

###### 5.5.2.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

###### 5.5.3.1 JEFE DE CRÉDITO

###### 5.5.3.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

###### 5.5.4.1 OFICIAL DE CRÉDITO

###### 5.5.4.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

###### 5.5.5.1 CAJERO

###### 5.5.5.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

###### 5.5.6.1 SERVICIO AL CLIENTE.

###### 5.5.6.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

###### 5.5.7.1 GUARDIA – VIGILANTE

###### 5.5.7.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

#### 5.6 REQUERIMIENTOS INDISPENSABLES PARA EL EQUIPAMIENTO DE LA AGENCIA

##### 5.6.1 MUEBLES DE OFICINA

##### 5.6.2 EQUIPOS DE OFICINA

##### 5.6.3 SUMINISTROS DE OFICINA

##### 5.6.4 SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA

#### 5.7 REQUERIMIENTOS DE MANO DE OBRA

5.7.1 DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍA

5.8 ESTRUCTURA IMPOSITIVA Y LEGAL

## **CAPÍTULO VI: ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN**

6.1 INVERSIÓN

6.1.1 ACTIVOS TANGIBLES

6.1.2 ACTIVOS INTANGIBLES

6.1.3 BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL

6.1.4 ESTADO DE RESULTADOS

6.1.5 FLUJO DE CAJA

6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

6.2.1 COMPOSICIÓN DE LA INVERSIÓN

6.2.2 VALOR ACTUAL NETO. ( VAN )

6.2.3 TASA INTERNA RETORNO ( TIR )

6.2.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN ( PRI )

6.2.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

7.1 CONCLUSIONES

7.2 RECOMENDACIONES



## 1.9 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	MESES															
	NOV.	DIC.	ENER.	FEB.	MAR.	ABRIL.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	ENER.	FEB.
Elaboración del Plan de Tesis.																
Aprobación del Plan de Tesis																
Recolección de información y elaboración del segundo capítulo																
Recolección de información y elaboración del tercer capítulo																
Recolección de información y elaboración del cuarto capítulo																
Recolección de información y elaboración del quinto capítulo																
Recolección de información y elaboración del sexto capítulo																
Presentación del 100% de la tesis																
Defensa																

### **1.10 BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

- ✓ BACA URBINA GABRIEL. “Evaluación de Proyectos”. Cuarta Edición. México 2001
- ✓ CALDAS MARCO. “Preparación y Evaluación de Proyectos”. Quito 1995.
- ✓ DÍAZ CASTRO. “Ingeniería Financiera”. México 2001
- ✓ ECON. COSTALES GAVILANES BOLÍVAR. “Diseño, Elaboración y Evaluación de Proyectos”. México 1998
- ✓ FRED R. DAVID. “Conceptos de Administración Estratégica”. Quinta Edición. España 2000.
- ✓ GALLARDO CERVANTES JUAN. “Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión” México 1998.
- ✓ INEC. Estadísticas del VI Censo de Población y V de Vivienda.
- ✓ JANSASHO JOSÉ NICOLÁS. “Investigación Integral de Mercado. CV 1991.
- ✓ LARA JUAN. “Administración Financiera”. México 1998.
- ✓ MENESES ÁLVAREZ EDILBERTO. “Preparación y Evaluación de Proyectos”. Editorial Hispanoamericana S.A. Segunda Edición Ecuador 1999.

## CAPÍTULO II: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Como punto de partida para el desarrollo de la presente tesis, empezamos definiendo algunas palabras claves que nos llevarán a entender y comprender de una mejor manera al sistema financiero como parte fundamental de nuestro estudio.

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL APLICADO AL SISTEMA FINANCIERO

- ✓ **Sistema Financiero:** Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas y esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.
- ✓ **Banco:** Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés.
- ✓ **Sociedad Financiera:** Institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo.
- ✓ **Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.
- ✓ **Mutualistas:** La unión de personas que tienen como fin el apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por socios.
- ✓ **Captaciones:** Es recolectar dinero de las personas u organizaciones, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona, (cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito etc.), gana unos intereses.

- ✓ **Colocaciones :**La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que las instituciones financieras toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten, por lo que se cobra una cantidad determinada de dinero llamada intereses.
- ✓ **Tasa de interés:** La tasa de interés se define como aquel precio que se paga por el uso del dinero, durante un determinado período de tiempo.
- ✓ **Operaciones bancarias:**Se denominan **operaciones bancarias** a aquellas operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas (cuando el banco otorga el crédito: préstamos, descuentos, anticipo, apertura de créditos, etc), el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones (con garantías o sin ellas).y pasivas(cuando el banco recibe dinero del cliente. El cliente entrega dinero y puede recibir intereses por esta prestación (cuentas corrientes, la de ahorros, a plazo fijo, cédulas hipotecarias) similares.
- ✓ **Utilidades:** Son la medida de un excedente entre los Ingresos y los Costos expresados en alguna unidad monetaria
- ✓ **Cartera de crédito:** Una cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones financieras hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en ese texto.
- ✓ **Activos:** Un activo financiero es un instrumento financiero emitido por las unidades económicas de gasto con déficit a través del cual éstas logran financiar su actividad. Un activo financiero representa un pasivo para quien lo emite (emisor) y un activo o derecho para el adquirente (constituye un medio de mantener la riqueza para quien lo adquiere y posee).
- ✓ **Sector económico:** Los sectores económicos son la división de la actividad económica de un Estado o territorio en los sectores primario, secundario, terciario y cuaternario.
- ✓ **Cooperativismo:** El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades.

- ✓ **Mercado Financiero:** Puede definirse un mercado financiero como un mecanismo que le brinda la posibilidad a diversos agentes económicos de realizar el intercambio de activos financieros de diversos tipos.

## **2.2 ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR**

El Estado Ecuatoriano hoy en día es un instrumento viable, transformador, que busca un cambio profundo de las estructuras de poder, de la forma de organizar la economía, de las formas de inserción internacional, de la distribución del ingreso nacional y de la riqueza, de la manera de aplicar las políticas públicas para construir una sociedad igualitaria y equitativa en la diversidad, para potenciar las capacidades humanas y las oportunidades de desarrollo para todos.

En este contexto, la economía social y solidaria nace a partir de una serie de actividades asociativas y privadas, que se interrelacionan con la solidaridad de las personas y con el objetivo de ayudarse mutuamente, es decir surge la voluntad de las personas en buscar una sociedad igualitaria y solidaria, en la que todos tengan acceso a oportunidades de progreso y que el recurso económico no sea un impedimento para desarrollar una actividad productiva.

La economía solidaria es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo, se fundamenta en la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, junto con la generación de un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad.

### **2.2.1 CONCEPTO DE ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

“La Economía Social y Solidaria es un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios no en base al motivo de lucro privado sino a la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades para resolver las necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales

y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno”.<sup>1</sup>

En este esquema económico se establecerán los siguientes principios de la economía social solidaria, que se consideran la base del nuevo modelo económico del Ecuador y son:

**1.- La solidaridad** que nace de las prácticas milenarias de nuestros pueblos y de su profunda espiritualidad bajo la forma de la minga, implica la ayuda mutua entre todos los actores, para lograr mejores condiciones de vida.

**2.- La equidad social y de género**, entre ciudadanos y ciudadanas, actores sociales y políticos, y regiones, para superar las enormes desigualdades económicas y sociales heredadas de la economía de mercado.

**3.- La responsabilidad** de la ciudadanía en la gestión de las riquezas naturales, las relaciones laborales y los fondos públicos.

**5.- La interculturalidad**, que parte del reconocimiento de las identidades de los diversos pueblos del Ecuador, y plantea la necesidad de construir relaciones equitativas entre ellas y las culturas de otros países.

**6.- La inclusión económica y social**, mediante la democratización de los medios de producción, la comercialización, la alimentación, la educación, la salud y la vivienda, con miras a implementar el bien ser y el bien vivir y promover la participación en la planificación, toma de decisiones y ejecución de las políticas públicas.

La Economía Solidaria no es solo para unos pocos sino para todos aquellos que logran mirar no solo números en la economía y en las finanzas sino que también logran ver la cara y la vida de las personas; a través de la innovación y la tecnología se pueden desarrollar mejores productos para los clientes actuales, para llegar a sectores que aún no han sido atendidos, diversificar los productos, lograr mayores niveles de eficiencia y control interno y reducir los costos.

### 2.3 ANTECEDENTES DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR.

A finales del año 1999 existieron serias distorsiones en el sistema financiero de nuestro país tales como: el tipo de cambio (1\$=25.000), en las tasas de interés (básica 91,2%; la tasa de interés pasiva referencial 47.7%, activa referencial 75%), el deterioro sostenido del salario real, dolarización informal, que tenían tendencia a agravarse, por tal motivo el Gobierno Nacional (Jamil Mahuad) toma la decisión de abandonar la moneda nacional (sucre) y reemplazarlo por la moneda de Estados Unidos de América (dólar), y para ello se estableció un tipo de transformación

---

<sup>1</sup> INEC, Análisis Coyuntural, Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. Pág. 2

de 25 mil sucres por 1 dólar, con lo cual se perdería las tres funciones esenciales que tenía el sucre: reserva, unidad de cuenta y medio de pago.

Los problemas que venían perturbando al sector financiero del Ecuador como la volatilidad de las tasas de interés y el tipo de cambio, acompañados por un proceso inflacionario que amenazaba por desbordar el control por parte de la autoridad monetaria, terminaron minando la estabilidad del sector financiero que entro en crisis, situación que alimento aún más la volatilidad de las variables citadas anteriormente generando así la desconfianza de los agentes económicos en el sistema, razón fundamental para que se anuncie la decisión del gobierno en turno de adoptar como moneda nacional al dólar de los Estados Unidos de América en reemplazo del sucre, con lo cual iría acompañado de una serie de reformas como: la reforma fiscal, ley de desagio, flexibilidad del mercado laboral que facilite la absorción del desempleo, creación de un fondo de estabilización, impulsar al sector petrolero dando facilidades para la inversión extranjera, fortalecimiento en la supervisión del sistema financiero, mantenimiento y ampliación de las líneas de comercio internacional, reformas la Ley de instituciones Financieras, fortalecimiento de la Agencia de Garantías de Deposito, entre otras.

Como beneficios derivados del proceso de dolarización tenemos; Eliminación del riesgo de devaluación de la moneda, inducción al ahorro y financiamiento a largo plazo, disminución de la inflación y de las tasas de interés, y crecimiento de la productividad en el sector real y financiero de nuestro país, como consecuencia de una mayor inversión nacional y extranjera.

Los problemas en la banca, derivados del feriado bancario y el posterior congelamiento de recursos provocaron cambios relacionados con el número de instituciones en el sistema financiero por efectos de liquidez, saneamiento, circunstancias que incidirían en una nueva estructura y tamaño de la banca, ya que en el año 1999 el sistema de bancos lo integraban 28 instituciones, y para el año 2001 después de la crisis estaba conformado por 23 instituciones bancarias.<sup>2</sup>

En la actualidad las condiciones de mayor confianza y estabilidad en general del país y en particular en el sistema financiero nacional, han permitido que paulatinamente las operaciones activas y pasivas y en general los servicios financieros vayan creciendo sostenidamente, a fin de que los clientes opten por escoger la institución financiera que les ofrezca los mejores servicios y en las mejores condiciones, ya que se tiene un sistema financiero saludable y de mayor control ,convirtiéndose así en un excelente aliado para el desarrollo económico de nuestro país.

---

<sup>2</sup>Roldos, León. Coyuntura del Sistema Financiero Ecuatoriano, pag 37 Quito Ecuador.

## **2.4 IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.**

El sistema financiero ecuatoriano es un cuerpo de doctrina tendiente a conseguir el desarrollo ordenado y equilibrado de la economía de nuestro país, canalizando los recursos de las familias o unidades súper habitarias, hacia las familias o unidades deficitarias, fomentado el ahorro, facilitando su utilización, en suma promoviendo y ordenando el crédito y la inversión para con esto llegar al crecimiento económico del país y al logro de las aspiraciones sociales como son: la disminución de las tasas de desempleo aspirando al pleno empleo, la estabilidad de precios, el saldo positivo en la balanza de pagos, la equilibrada distribución de los ingresos, la corrección de las aberraciones económicas como: la inflación, la deflación, etc.

Es así como el sistema financiero de nuestro país juega un papel muy importante, ya que su función principal es buscar la manera de canalizar el ahorro hacia la inversión productiva, tomando en cuenta siempre las necesidades y motivaciones de ahorristas e inversores, permitiéndoles realizar servicios de pagos y movilizar el ahorro de un sector hacia otro, y de esta manera diversas instituciones como Bancos, Mutualistas y Cooperativa de Ahorro y Crédito, prestan estos servicios mismos que son utilizados por personas naturales, empresas o gobiernos.

Por tal motivo el sistema financiero de nuestro país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.<sup>3</sup>

Como conclusión podemos decir que : el Sistema Financiero Nacional es la columna vertebral de la economía del país, es la base fundamental para la realización de todas las transacciones económicas, tanto a nivel nacional como internacional, es el creador del dinero, y el regulador de todas las transacciones personales, empresariales y del Estado.

## **2.5 FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

El sistema financiero es uno de los ejes más importantes dentro de nuestra economía, ya que cumple con múltiples funciones entre las que citamos:

---

<sup>3</sup>CHIRIBIGA ROSALES, Luis Alberto. Sistema Financiero. Primera Edición .Quito-Ecuador, 2007.



- ✓ Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- ✓ Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, de tal forma que permite ser más eficiente.
- ✓ Buscar el crecimiento económico de la población.
- ✓ Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esa manera contribuir al desarrollo local .

## **2.6 CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema,

Entre las principales instituciones que conforman al sistema financiero Ecuatoriano tenemos:

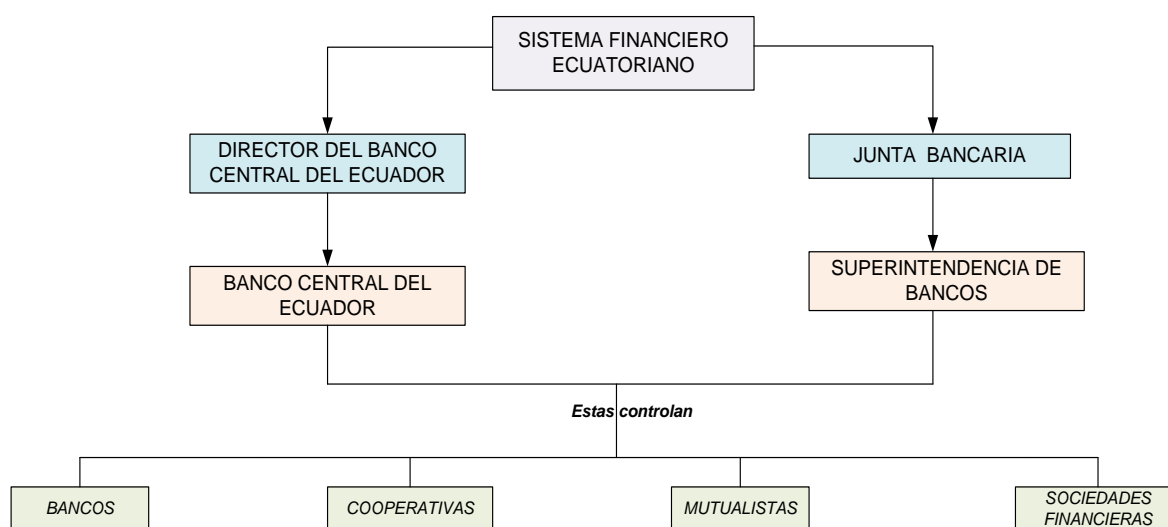
1. Banco Privado y Público
2. Cooperativas de Ahorro y Crédito
3. Mutualistas
4. Sociedades Financieras

Estas instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión, en los pueblos más olvidados .

La estructura del Sistema Financiera Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el

Directorio del Banco Central, el cual es supervisando por el estado ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, y finalmente se encuentran entidades financieras públicas y privadas, en el siguiente grafico presentamos la estructuración del sistema financiero ecuatoriano:

**GRÁFICO N.1**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

A continuación describiremos a cada uno de sus componentes para tener una idea más clara de sus funciones dentro de este sistema en beneficio del sector económico del país .

## 1.- BANCOS

Son instituciones financieras encargadas de realizar intermediación financiera entre los diferentes sectores, por lo tanto están facultadas para recibir depósitos de las personas que poseen suficientes recursos económicos , y luego otorgan créditos a sectores que les hace falta, además están obligados a mantener reserva con la finalidad de contar con activos disponibles en beneficio de los depositantes.

Esta tipo de instituciones se encuentran clasificadas en dos grandes grupos que son los siguientes:

- ✓ Bancos Públicos.
- ✓ Bancos Privados.
- ✓ Bancos Mixtos.

### **1.1.- BANCOS PÚBLICOS**

La Banca Pública es una entidad financiera donde el accionista es el estado, dentro de nuestro país se han constituido las siguientes instituciones: Banco central del Ecuador, Banco Nacional del Fomento, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, las cuales tienen un sin número de funciones que realizar y llevar a cabo dentro de nuestra economía , como el de controlar y aplicar política monetaria y en el caso del Banco Nacional de Fomento su principal función es estimular y acelerar el desarrollo socio-económico del país mediante una amplia y adecuada intermediación para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable.

### **1.2.- BANCOS PRIVADOS**

Los Bancos Privados son aquellos que conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional, estas instituciones están encargadas de captar recursos de capital de un sector que tiene déficit , para luego transferirlo a un sector productivo, es decir transfieren valores que han sido depositados por personas que no lo necesitan por el momento a otra parte de la sociedad que necesita esos recursos económicos para iniciar una actividad económica productiva de acuerdo al artículo 51 de la Ley de Instituciones del sistema financiero, pueden efectuar operaciones tales como captaciones: depósitos a plazo, emisión de títulos Valores, recepción de préstamos, y aceptación de créditos de instituciones financieras del país y del exterior.

### **1.3.- BANCOS MIXTOS**

Este tipo de instituciones casi no se ven en nuestro país, pero uno de ellos es el Banco de Guayaquil, cuyo capital está repartido entre dos entidades, siendo estas públicas y particulares, aunque su administración está a cargo de la Agencia de Garantías y Depósitos.

## **2.- COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son Sociedades Financieras de derecho Privado, formadas por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tienen como objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo. Es decir se han formado con el objetivo de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población. Las Cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar ya sea está de Producción, Consumo, Crédito, Vivienda y Servicio.

Estas cooperativas calificadas debidamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deben realizar lo siguiente:

- ✓ Cumplir con las normas establecidas o dispuestas por la ley general de Instituciones del Sistema Financiero.
- ✓ Manejar el área financiera y específicamente la contabilidad de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✓ Desarrollar y dar conocer los reglamentos y manuales de control interno tanto a sus subordinados como a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✓ Acatar todas las normas vigentes, especialmente aquellas que se refieren a los controles que se deben efectuar para evitar el lavado de dinero que provenga de actividades ilegales.
- ✓ Vigilar el trabajo que realizan tanto el auditor interno como el auditor externo dentro de la institución, tomando en cuenta las normas establecidas por la ley y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Por otra parte estas instituciones encargadas de realizar intermediación financiera con el público están prohibidas de realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Negociar documentos provenientes de operaciones del comercio exterior.
- ✓ Garantizar la colocación de acciones u obligaciones.

Es así que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran sujetas a una ley encargada de dictar las normativas de funcionamiento, y en caso de ser incumplidas serán sancionadas de acuerdo a lo establecido.<sup>4</sup>

### 3.- MUTUALISTAS

Las mutualistas son instituciones financieras de carácter privado, que fueron creadas con la finalidad de captar el ahorro del público, para luego destinarlo al crédito para la vivienda, con lo cual se pretende que los beneficiarios puedan construir su propia vivienda, este tipo de crédito en los últimos años ha tenido un crecimiento muy significativo dentro de nuestro país lo cual se debe a la facilidad en el financiamiento a largo plazo que estas otorgan a sus clientes.

Estas Instituciones Financieras no están facultadas para realizar algunas operaciones como las que se describen a continuación:

- ✓ Realizas negociaciones sobre títulos valores.
- ✓ Llevar a cabo operaciones con divisas por cuenta propia o terceras personas.

En la actualidad según la publicación de la nueva constitución de nuestro país en lo que al sistema financiero se referente, en su artículo 309 expresa que:

**Art. 309.- El sistema financiero nacional** se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Según la recién ley de la Economía Popular y Solidaria que lleva acabo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 78 textualmente dice:

**Art. 78.- El sector financiero popular y solidario:** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

---

<sup>4</sup>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS: Área de Estadística -Biblioteca

La misión que lleve el sector Financiero Popular y Solidario será de apoyar, impulsar y dinamizar la micro economía local y provincial con la finalidad de que los recursos que se capten sean colocados en el medio donde se está operando.

## **2.7 SISTEMA FINANCIERO FORMAL**

El Sistema Financiero Ecuatoriano Formal está normado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994 y sujeto a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, misma que está compuesta por Bancos Privados, Instituciones Financieras Públicas, Compañías de Seguros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Sociedades Financieras Privadas, Almaceneras, Compañías de Seguros, Emisoras de Tarjetas de Crédito, Mutualistas, controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este sistema ofrece servicios de operaciones activas y pasivas, es decir servicios de Créditos, Cuentas Corrientes, Depósitos a Plazo y Ahorros a la Vista, su política crediticia está ajustada al programa del país ya que en épocas de crisis puede provocar un encarecimiento en el crédito de manera significativa.

Sin embargo se puede decir que de manera directa o indirecta la banca privada mantiene vínculos con el sistema financiero informal rural mediante sus relaciones con la ONGs y Cooperativas de Ahorro y Crédito que utilizan los servicios bancarios para mejorar sus servicios y de esta manera cumplir con las necesidades de la sociedad.

Dentro del Sistema Financiero Formal también se encuentra la banca gubernamental de primer piso que es la principal proveedora de recursos financieros para el sector rural, una de sus principales instituciones es el Banco Nacional de Fomento, quien se encuentra brindando sus servicios a nivel nacional, aunque cabe recalcar que para mucha gente que necesita acceder a un servicio de crédito para iniciar una actividad productiva y mejorar su situación económica es difícil ya que se necesita un sinnúmero de requisitos que en algunos casos es dificultoso cumplir con todos, por lo tanto se puede decir que no siempre beneficia a sectores que verdaderamente lo necesitan.

## **2.8 SISTEMA INFORMAL**

Este sistema está constituido por instituciones financieras no formalizadas bajo la Ley General de Instituciones Financieras, y su función principal es de financiar total o parcialmente, en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con actividades agropecuarias, con el fin de contribuir con el desarrollo social y económico del campesinado a través de servicios crediticios

para pequeños agricultores que quieren mejorar su situación económica, estas instituciones son consideradas como no formales porque no funcionan bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros “Las instituciones Informales que desarrollan actividades de intermediación financiera comprenden unas 800 Cooperativas de ahorro y Crédito, no controladas por la Superintendencias de Bancos y Seguros y varias ONGs.

Las cooperativas que no funcionan bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, están regidas por la ley de Cooperativas y supervisadas por el Ministerio de inclusión Económica y Social Ecuatoriano.

Estas instituciones fueron creadas con la finalidad de brindar servicios de crédito y ahorro a pequeños agricultores, los mismos que se han convertido en el principal elemento para alcanzar el éxito.

## **2.9 ASPECTOS LEGALES**

Las entidades financieras privadas reguladas de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2 de la Ley de instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano se refiere a que esta ley textualmente regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Financiero Privado así como a la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad encargada del control y supervisión de las entidades financieras privadas.

Las instituciones financieras públicas, únicamente se someten a esta ley en lo relacionado a las normas de solvencia y prudencia financiera y al control de vigilancia que realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuera aplicable según su naturaleza jurídica.

Se rigen por esta ley y sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera por parte de la superintendencia dentro del marco legal que regula dichas actividades en base a las normas que expida para el efecto las siguientes entidades: Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda, las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realicen intermediación con el público.<sup>5</sup>

Las cooperativas están formadas por personas naturales y jurídicas siendo personas naturales los individuos y las jurídicas las sociedades. Las cooperativas no persiguen finalidades de lucro esta es

---

<sup>5</sup>CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto “Sistema Financiero”, primera edición, año 2007, Quito-Ecuador

una de las diferencias con las empresas mercantiles que se crean justamente para generar utilidades, tienen un objetivo social o colectivo porque no están a servicio de los intereses individuales, si no que constituyen empresas manejadas en común por sus socios directamente como empresa que aportan económicamente, intelectual y moralmente, es decir aportan íntegramente.

El estado establece el marco, las reglas de juego legales que permiten la constitución y funcionamiento de la cooperativa. La cooperativa necesita una legislación básica que establezca los principios y criterios acordes a su naturaleza específica.

La Legislación para las cooperativas, debe ser legislación cooperativa, respetuosa de su especialidad fáctica y de su particularidad en el mundo jurídico. Además, la cooperativa solicita un cuerpo normativo que, al menos, la equipare, en derecho y obligaciones, a las restantes formas jurídicas, sin perjuicio de su carácter especial. En otros términos que la cooperativa no se discipline como un minusválido jurídico o un disminuido societario. Las cooperativas como otras instituciones económicas y financieras están regidos por Organismos Superiores de Control que garantizan el fiel cumplimiento y aplicación de las leyes y reglamentos, que garantizan la confianza de los integrantes, su solvencia y cumplimiento de deberes y obligaciones. Las Cooperativas abiertas, es decir las que han alcanzado amplios sectores de cobertura, se encuentran controladas por la Superintendencia de Bancos, en tanto que las cooperativas consideradas “pequeñas”, son controladas por el **Ministerio de Inclusión Económica y Social**; ambos organismos gubernamentales, deben responder por su actuación. (ANEXO 1)

## **2.10 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO**

Con la Expedición de la ley de Instituciones financieras el 3 de Mayo de 1994 y publicada en el registro oficial 439 del 12 de Mayo de 1994 y el reglamento general a la ley general de instituciones financieras expedido en registro oficial del 4 de Julio de 1994. Permiten que el sistema financiero funcione más consolidado, mucho más dinámico, más ordenado, con funciones mucho más claras, en las que cada una de las instituciones tiene todas las reglas del juego escritas en un solo cuerpo legal, mayor transparencia al sistema y un conjunto de instituciones que permitirán el desarrollo de nuevos productos en beneficio general.



## 2.11 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Para apreciar la evolución del sistema financiero, haremos referencia a cuatro indicadores básicos (activos, cartera, depósitos y las utilidades), los cuales estarán representados en las siguientes tablas y gráficos:

### 2.11.1 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR ACTIVOS

CUADRO N.1

INSTITUCIONES FINANCIERAS	2008	2009	VARIACIÓN 2008/2009	2010	VARIACIÓN 2009/2010	2011	VARIACIÓN 2010/2011	*2012	*2013
BANCOS	16.423.842,40	17.525.589,57	6,71%	20.595.283,54	17,52%	23.865.855,34	15,88%	27.056.237,42	30.673.107,76
COOPERATIVAS	1.642.032,97	1.970.680,59	20,01%	2.539.088,76	27,32%	3.232.030,19	28,81%	4.052.395,65	5.080.999,21
MUTUALISTAS	336.669,12	365.586,15	-2,79%	456.328,83	18,35%	510.586,94	11,89%	557.239,05	608.284,72
SOCIEDADES FINANCIERAS	945.052,45	964.645,92	2,07%	1.185.421,33	22,89%	1.416.047,23	19,52%	1.626.946,49	1.868.210,63
TOTAL DE ACTIVOS DEL S. FINANCIERO	19.407.596,94	20.846.502,23	7,41%	24.746.132,46	18,70%	29.025.320,70	17,29%	33.292.878,62	38.230.532,32

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Los activos del sistema financiero en el año 2011, suman 29.025.320,70 millones de dólares, lo que representa un crecimiento del 17,29% respecto a los niveles observados durante 2010 y a un ritmo de crecimiento promedio del 14,47%.

Sin embargo, en línea con el desarrollo económico nacional, la elevada concentración es la tónica del sistema financiero. Es así que los siete bancos privados más grandes del país (ver anexo No 2), acumulan 19.580.573,15 millones en activos, lo que corresponde al 82,04% del sistema de bancos y el 67,46% del total del sistema financiero.

La alta concentración también se puede evidenciar a nivel macro, así los Bancos Privados acumularon el 82,04% de los activos de todo el sistema mientras que las cooperativas se llevaron el 11,14%; las Sociedades Financieras el 4,88%; y, las Mutualistas el 1,76%.

Una característica importante por mencionar es que, la cartera de crédito es el principal activo productivo ya que al sumar 17.712.437,29 millones, lo que representa el 61,02% del total del

activo. Este es un dato importante pues indica que la rentabilidad que generan las instituciones financieras en Ecuador proviene básicamente de los ingresos devengados de la cartera de crédito.

## 2.12 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR CARTERA

**CUADRO N. 2**

INSTITUCIONES FINANCIERAS	2008	2009	VARIACIÓN 2008/2009	2010	VARIACIÓN 2009/2010	2011	VARIACIÓN 2010/2011	*2012	*2013
BANCOS	9.634.711,96	9.453.746,01	-1,88%	11.361.021,05	20,17%	13.677.337,79	20,39%	15440802,54	17431636,68
COOPERATIVAS	1.277.398,48	1.405.609,34	10,04%	1.838.452,18	30,79%	2.553.125,46	38,87%	3231405,79	4089882,6
MUTUALISTAS	230393,31	221619,82	-3,81%	264356,95	19,28%	339959,89	28,60%	389900	447176,31
SOCIEDADES FINANCIERAS	811617,13	791082,02	-2,53%	958289,95	21,14%	1142014,15	19,17%	1285831,8	1447760,88
Total cartera sistema financiero	11.954.120,88	11.872.057,19	-0,67	14.422.120,13	21,48	17.712.437,29	22,81	20347940,13	23416456,47

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

El crecimiento en cartera del sistema financiero como se puede apreciar en el anterior cuadro No 2 paso de 11.954.120,88 millones en el año 2008 a 17.712.437,29 millones en el 2011 teniendo un crecimiento del 48,17% y manteniendo una tasa promedio del 14,54% en este periodo, y según las estimaciones de la superintendencia de bancos y seguros se espera que para los años 2012 y 2013 siga con la misma tendencia, ya que en los años 2010 y 2011 es donde se tiene tasa de crecimiento altas del 21,48% y 22,81% respectivamente, con lo cual se puede evidenciar un crecimiento sostenido y notable de la cartera, y convirtiéndose así en un dinamizador del mercado al promover el consumo y la inversión en el país ya que el crecimiento de la cartera se financia a través del incremento de los depósitos.

La cartera de los bancos es la primera fuente en otorgar créditos ya que representa el 77,21% del total de créditos del sistema.

Las cooperativas se encuentran en segundo lugar con el 14,41%, son más exigentes al momento de otorgar un crédito, y con el cumplimiento del pago de obligaciones en el tiempo establecido.

Las Sociedades Financieras al tener un incremento de cartera notorio en Diners desde el año 2008 hasta actualidad, que ayuda a cubrir las necesidades que el cliente posee, dándose a través de tarjetas de crédito que facilita el pago inmediato, pero a pesar de las altas tasas de interés que estas

representan, se puede determinar que la mayoría de clientes cumplen al momento de pagar sus obligaciones con las sociedades financieras y abarcan el 6,45% de la cartera global.

La evolución de cartera de mutualistas ha ido mejorando con el paso de los años, porque la mayoría de estas cuentan con clientes responsables que cumplen con sus obligaciones al momento de adquirir un crédito para la adquisición de una vivienda, y representan el 2% de la cartera del sistema financiero en conjunto.

## 2.13 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR DEPÓSITOS.

**CUADRO N. 3**

INSTITUCIONES FINANCIERAS	2008	2009	VARIACIÓN 2008/2009	2010	VARIACIÓN 2009/2010	2011	VARIACIÓN 2010/2011	*2012	*2013
BANCOS	13.171.105,82	14.036.111,12	6,57%	16.552.675,76	17,93%	19.033.245,64	14,99%	21538655,21	24373860,19
COOPERATIVAS	1.162.142,51	1.450.568,49	24,82%	1.877.991,44	29,47%	2.423.960,29	29,07%	3097498,06	3958189,52
MUTUALISTAS	318510,44	322865,85	1,37%	384798,17	19,18%	434267,02	12,86%	482629,89	536378,77
SOCIEDADES FINANCIERAS	527123,12	462942,13	-12,18%	625721,27	35,16%	727685,19	16,30%	822963,44	930716,78
TOTAL GLOBAL	15.178.881,89	16.272.487,59	7,2	19.441.186,64	19,48	22.619.158,14	16,35%	25941746,59	29799145,26

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

En cuanto a los depósitos tal como se lo representa en el anterior cuadro N.3 las cifras evidencian un crecimiento del 49% al haber pasado de 15.178.881,89 a 22.619.158,14 millones de dólares entre el año 2008 y 2011.

En este aspecto, el año 2011 mostró una desaceleración en la tasa de crecimiento de los depósitos, la cual, si bien mantiene variaciones altas, cerró 2011 con un incremento del 16,35%, un 3,14% menos que lo registrado en 2010, el hecho de que los depósitos se hayan desacelerado y que los créditos hayan aumentado su tasa de crecimiento implica una reducción en los niveles de liquidez del sistema financiero, aunque la reducción de la liquidez puede considerarse como mayor riesgo, se debe considerar que la ‘sobre provisión’ realizada por las entidades del sistema reduce el riesgo de créditos incobrables, por lo que se compensa en cierta medida el riesgo de los depositantes.

De los USD 22.619.158,14 millones, el 84,14% se encuentra en Bancos; el 10,72% en Cooperativas; el 3,2% lo conservan las Sociedades Financieras; y, el 2% las Mutualistas. Al comparar esta distribución con la cartera de crédito se puede ver que mientras las cooperativas

incrementan su participación crediticia, no generan la confianza necesaria para incrementar sus captaciones del público.

De esta manera se aprecia que la costumbre de ahorrar en un banco (debido a varios factores como seguridad, confianza y/o cobertura) se mantiene fuerte en la sociedad ecuatoriana.

Este hecho incrementa los costos de captación de las entidades no bancarias las cuales tienen que conseguir fondos a mayores tasas de interés y a menores plazos. Como resultado hay una afectación a su rentabilidad y liquidez.

El incremento de depósitos permite mejorar los niveles de intermediación, además ayuda a la reducción de los costos de captaciones y, por lo tanto, estimula de mejor forma la inversión privada.

## 2.14 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA POR UTILIDAD

**CUADRO N. 4**

INSTITUCIONES FINANCIERAS	2008	2009	VARIACIÓN 2008/2009	2010	VARIACIÓN 2009/2010	2011	VARIACIÓN 2010/2011	*2012	*2013
BANCOS	283.282,23	217.611,01	-23,18%	260.902,00	19,89%	394.848,21	51,34%	458089,73	531460,44
COOPERATIVAS	22.982,71	28.527,18	24,12%	37.045,10	29,86%	46.803,02	26,34%	59333,75	75219,37
MUTUALISTAS	1464,4	1731,11	18,21%	2584,28	49,28%	3690,12	42,79%	5046,61	6901,74
SOCIEDADES FINANCIERAS	39032,59	33523,67	-14,11%	40588,49	21,07%	46528,36	14,63%	49876,85	53466,32
<b>TOTAL UTILIDADES S. SISTEMA FINAC</b>	<b>346.761,93</b>	<b>281.392,97</b>	<b>-18,85%</b>	<b>341.119,87</b>	<b>21,23%</b>	<b>491.869,71</b>	<b>44,19%</b>	<b>572346,94</b>	<b>667047,87</b>

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Las utilidades del sistema financiero se traducen en que a menor utilidad menor dinero para capitalización, con lo cual se limita el crecimiento de la cartera de crédito y viceversa.

Entre los años 2008 y 2011 la utilidades del sistema financiero se incrementaron en 145.107.78 millones de dólares, ya que pasaron de 346.761,93 a 491.869,71 millones de dólares, logrando un crecimiento del 41,85%.

La mayor variación de las utilidades (44,19%) supera al crecimiento observado en la cartera de crédito, lo que muestra que el incremento en las utilidades no solo se debe al incremento de la intermediación financiera sino a ingresos no operativos, estos últimos son fruto de las ventas de

cartera y las ventas de participaciones realizadas por las entidades financieras a lo largo del último año.

La concentración mayor de las utilidades del sistema financiero tal como se puede observar en el cuadro N.4 es de USD 491.869,71 millones, que constituyen el 69,30% corresponde a los siete bancos más grandes (USD 340.907,86 millones) (ver anexo N. 3), siendo este análisis todavía más sorprendente si se considera que solo Banco de Guayaquil y Banco Pichincha registran USD 1946 22,90 millones, es decir, el 40% del total del sistema financiero.

Los bancos, cooperativas mutualistas, sociedades financieras presentan tasa de crecimiento promedias entre el año 2008 al 2011 del 31,47%, 26,77%, 36,76% y 16,60% respectivamente y se espera que para los próximos dos años (2012- 2013 estimados) tengan el mismo ritmo de crecimiento.

Así se puede concluir que si bien la rentabilidad del sistema puede sonar abundante, la realidad es que son pocas las entidades verdaderamente rentables al interior del sistema financiero.

## **2.15 SECTOR FINANCIERO Vs PIB**

El rol básico de un sistema financiero es la contribución al desarrollo económico mediante la captación de recursos de los agentes económicos, familias, empresas, sector público, excedentarios de ahorro y su canalización hacia los agentes económicos deficiarios del mismo, es decir que el crecimiento económico se lo conseguirá por:

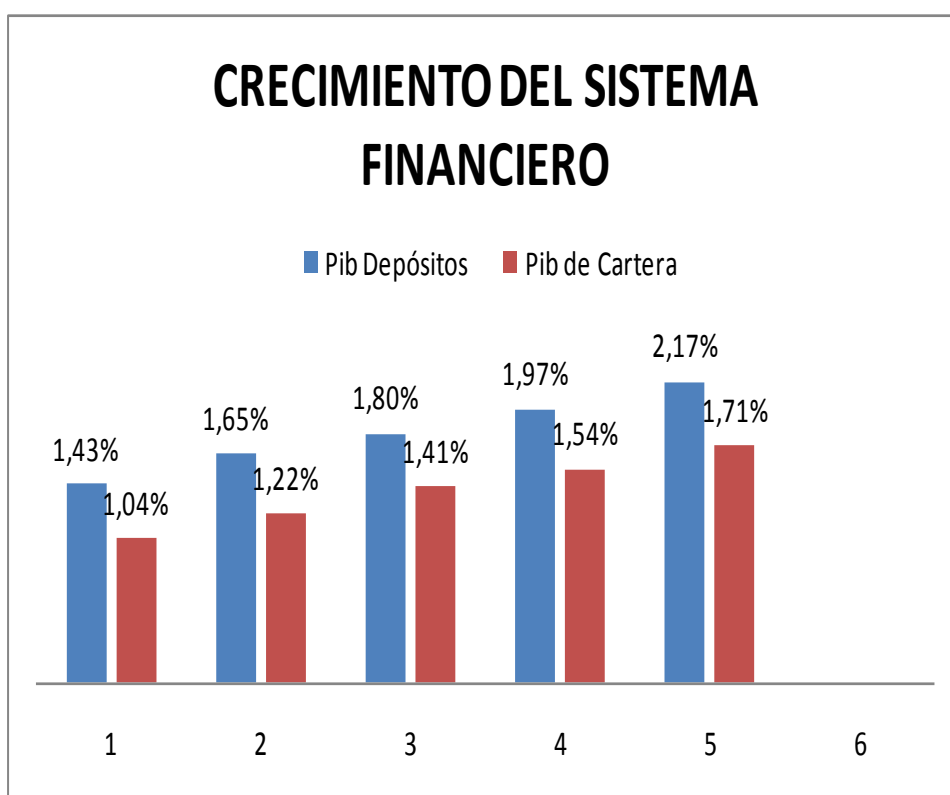
- a) El aumento de la tasa de ahorro de los hogares , empresas y sector público;
- b) Conduciendo al incremento de la proporción del ahorro a la inversión con lo que se aumentara la productividad del capital.

En la misma línea, es importante destacar que el desarrollo financiero tiende a modificar la estructura de las tasas de interés tanto para el prestatario, como para el prestamista, alterando por tanto el comportamiento de ahorro en la economía. En otras palabras, el efecto positivo sobre la productividad del capital y la eficiencia de la inversión son las características más importantes que a través del sistema financiero promueven el crecimiento de la economía. Sin embargo, el desarrollo del sistema financiero en última instancia está determinado por las reglas de juego que el gobierno imponga, es decir, el nivel de desarrollo y crecimiento del mismo depende de la existencia o no de políticas de represión financiera que puede llevar a cabo el gobierno.

Un concepto utilizado para medir y tratar de explicar parte de la contribución de un sistema financiero a la economía de un país es la profundización financiera, la cual hace referencia a una serie de indicadores medidos con relación al Producto Interno Bruto (PIB).

Los depósitos en el sistema financiero llegaron a 22.619.158,14 millones de dólares en el año 2011, lo que representa el 1,8% del PIB y la cartera por vencer del sistema financiero en diciembre de ese año fue de 17.712.437,29 millones lo que representa el 1,41% del PIB, en el grafico siguiente representamos el crecimiento del sistema financiero (depósitos y cartera) comparado con el PIB total.

**GRÁFICO N. 2**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

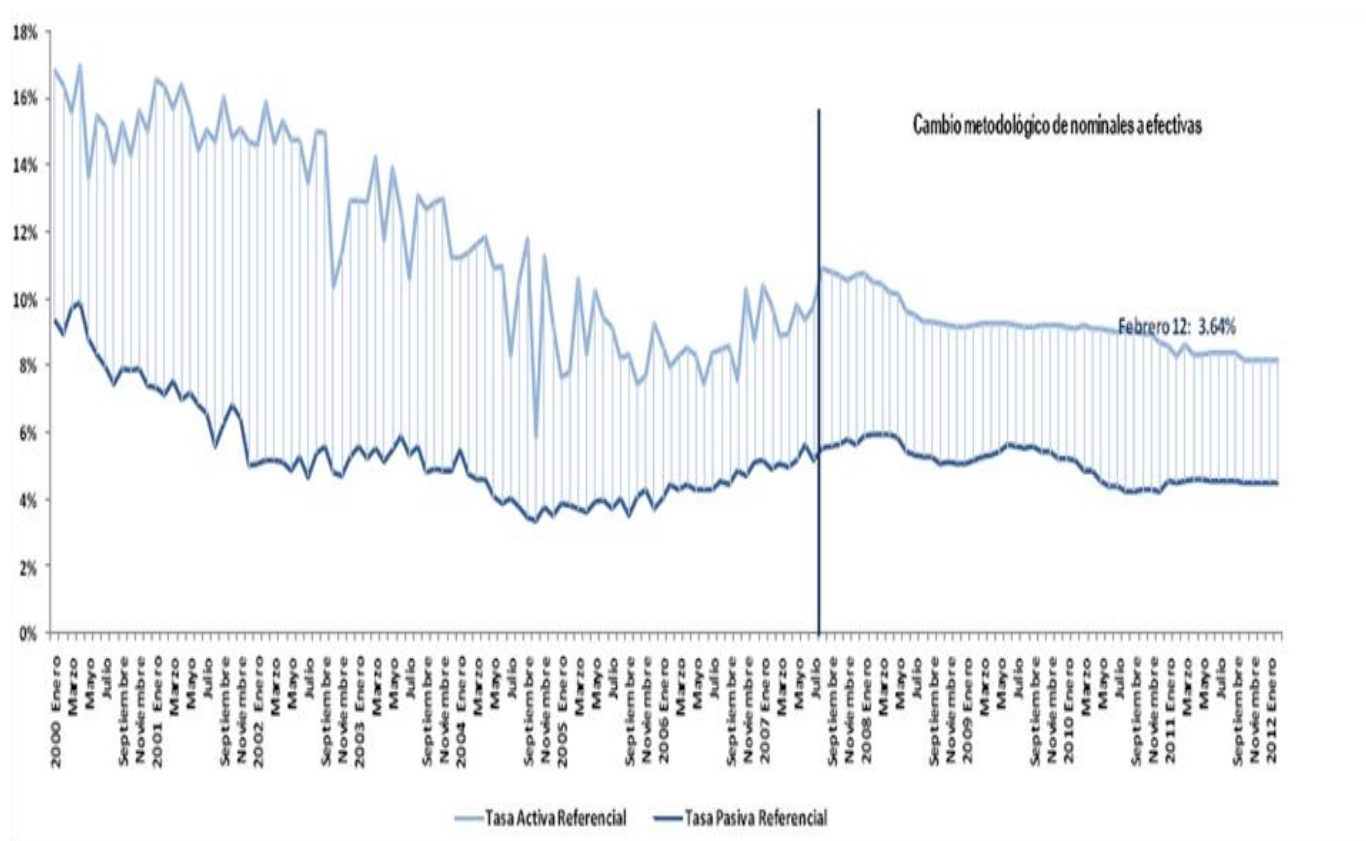
Tal como se puede observar en el anterior grafico el sector financiero: en depósitos está teniendo un crecimiento promedio del 1,8% y la cartera del 1,38% en relación al PIB. En los dos últimos años la confianza de las personas por sector financiero va tomando fuerza y está creciendo a una forma sostenida y se espera que para los próximos años se tenga una mejor captación y colocación de los recursos de la gente para que de esta manera llegar a cubrir de una mejor manera sus necesidades.

La relación colocaciones sobre las captaciones en el año 2011 fue de 0,75, es decir que por cada dólar depositado en el sistema financiero se colocó 0,75 centavos

## 2.16 VARIACIÓN DE LA TASA ACTIVA Y PASIVA

### SPREAD DE TASAS ACTIVAS Y PASIVAS REFERENCIALES

GRÁFICO N.3



**FUENTE:** Banco Central del Ecuador (BCE).

En julio de 2007 se realizó un cambio metodológico de tasas de interés nominales a tasas de interés efectivas, registrándose un *spread* o una *diferencia* para los meses de agosto y diciembre de 2007 (período considerado como de transición) de 5.39% y 5.08%, respectivamente. En febrero de 2008 el *spread* fue de 4.53%, en febrero de 2009 fue 4.02%, lo que podemos decir que al cabo de un año la diferencia de tasa referencial activa a tasa referencial pasiva no ha variado representativamente haciendo relación de un año a otro, en febrero de 2010 de 3.94%, en febrero de 2011 de 3.74% y

en febrero de 2012 fue de 3.64%. El spread se puede decir que ha variado descendentemente a manera pausada, comparando el spread de febrero de los años 2010, 2011 y 2012.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS.



### **CAPÍTULO III: LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN CIA LTDA. UNA EXPERIENCIA A MULTIPLICARSE**

#### **3.1 EL SISTEMA COOPERATIVO EN EL ECUADOR SEGÚN LA LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria emitida en nuestro país en el año 2012, establece al sector cooperativo como: el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.<sup>7</sup>

Así mismo clasifica a las cooperativas según la actividad que vayan a desarrollar en los siguientes grupos: de Producción, de Consumo, de Vivienda, de Ahorro y Crédito y de Servicios.<sup>8</sup>

**1.- Cooperativas de Producción:** Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

**2.- Cooperativas de Consumo.-** Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de Cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

**3.- Cooperativas de Vivienda.-** Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.

**4.- Cooperativas de Ahorro y Crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o Jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia.

---

<sup>7</sup>LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, Pag 24. Art. 21

<sup>8</sup>LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, Pag 25

**5.- Cooperativas de Servicios.-** Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

### **3.2 LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO Y SOLIDARIO.**

Hoy en día con la creación de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y la promulgación de su respectiva Ley, lo que se buscara es que los muchos pobres que viven en el Ecuador, comiencen a entender que: deben ellos mismos administrar los excedentes que producen, y vencer a la pobreza produciendo más de lo que consumen, la diferencia entre la producción y el consumo se llama ahorro y este ahorro debe ser monetarizado y entregado a la Estructura Financiera de cada localidad, para que sea distribuido equitativamente en préstamos destinados a la producción y a la creación de nuevos puestos de trabajo.

#### **3.2.1 OBJETIVOS:**

- ✓ Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.
- ✓ Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria en comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, para satisfacer las necesidades de las personas y estar en armonía con todo aquello que nos rodea, mediante una vida digna y justa (buen vivir).
- ✓ Instituir el régimen de derechos, obligaciones sujetas a la presente ley
- ✓ Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la regulación, control, fomento y acompañamiento.

#### **3.2.2 PRINCIPIOS**

- ✓ La búsqueda del buen vivir
- ✓ Preferencias de trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos
- ✓ El comercio justo y consumo ético
- ✓ La equidad de género;
- ✓ El respeto a la identidad cultural;
- ✓ La autogestión;

- ✓ La responsabilidad social y ambiental, y solidaria
- ✓ La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **3.2.3 ATRIBUCIONES:**

- ✓ Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.
- ✓ Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.
- ✓ Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- ✓ Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- ✓ Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- ✓ Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- ✓ Imponer sanciones; y,
- ✓ Las demás previstas en la Ley y su Reglamento.

### **3.2.4 ACTIVIDADES FINANCIERAS**

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- ✓ Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo autorizado;
- ✓ Otorgar préstamos;
- ✓ Conceder sobregiros ocasionales;
- ✓ Efectuar servicios de caja y tesorería;
- ✓ Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- ✓ Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- ✓ Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- ✓ Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

- ✓ Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- ✓ Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- ✓ Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- ✓ Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- ✓ Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- ✓ Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Para poder comprender al sistema financiero en general y exclusivamente al sector de la Cooperativas de Ahorro y Crédito, analizaremos a este sector en función del sistema tradicional en los siguientes temas como son:

### **3.3 SISTEMA COOPERATIVO EN GENERAL**

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, tal era el caso, por ejemplo en Latinoamérica, los ayllus de la cultura Inca que comprendió lo que ahora es Perú, Bolivia, Ecuador, parte de Chile y el norte argentino. De igual modo, en las culturas del norte de América como la azteca en México y las juntas en Costa Rica. Estas manifestaciones tradicionales de la cooperación aún están vigentes en muchos países de América Latina y en el mundo, este sistema de cooperativismo en épocas pasadas, que se identificaba por la autoayuda, solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

Así, las cooperativas más antiguas son las de consumo, y su objetivo central es suministrar a los miembros de la misma, a precios módicos, los artículos que requieren para la satisfacción de sus

necesidades. Pero es necesario indicar que el movimiento cooperativo no se limita a este ámbito, ya que también se han desarrollado diferentes clases de cooperativas de acuerdo a las necesidades del hombre.

### **3.3.1 EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR**

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

El 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo, hacia fines de los años de 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

### **3.3.2 LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LO ECONÓMICO Y FINANCIERO**

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del País, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

Muchos sectores han planteado la necesidad de un cambio de modelo, mismo que deberá rescatar valores y principios que ha perdido nuestra sociedad moderna. Una alternativa que merece atención por parte del Estado, es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de Ahorro y Crédito, en donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático. Poniendo como objetivo fundamental de su actividad, el desarrollo del hombre, que por supuesto debe modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para brindar los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica.

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, que en ese momento se encontraban en un estado de shock.

La quiebra de varios bancos ha sido un fortalecimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, por cuanto se ha demostrado confianza por la solvencia de las mismas, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, en especial a plazo fijo, mostrando un crecimiento acelerado en el periodo enero junio de 1999, lo que demuestra que las personas han incrementado la confianza en las cooperativas más que en los bancos.<sup>9</sup>

### **3.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN.**

El 6 de Noviembre de 1963, durante la presencia del Rvdo. Padre Clímaco Jacinto Saráuz, en la parroquia diocesana “La Dolorosa”, fundó la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Tulcán, un tiempo después de que se había hecho el primer ensayo en la ciudad de San Gabriel,

---

<sup>9</sup> BARSALLO MENDIETA, Mario Patricio. Fundamentos Históricos y Teóricos de Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito. Edición 2008.

provincia del Carchi, bajo la inspiración del párroco que posteriormente, sería el primer Obispo de Tulcán. Mons. Luís Clemente de la Vega.

El obispo trataba de convencerles de la bondad del cooperativismo. Aprendieron un poco de doctrina cooperativa y después, de participar sus propias reacciones, nació la cooperativa Tulcán con 13 pioneros que alguien les calificó como “Los Trece de la Fama”.

El gran compromiso estableció un ahorro obligado de 5 sucres semanales o 20 sucres mensuales. Pasaron meses para tener los primeros 2000 sucres, con los cuales se abrieron las operaciones, prestando los primeros 500 sucres a la Sra. Laura Champutiz, al 1% y por 12 meses plazo.

Oficialmente se aprobaron los estatutos en el Ministerio de Previsión Social el 6 de noviembre de 1963.

En 1965 cuando el P. Jacinto Sarauz, fundador, dejó Tulcán, los socios apenas llegaban a 200, pues los dirigentes y muchos de los socios habían participado en los primeros cursos que ofrecían funcionario de USAID con el fin de hacer ostensible los beneficios del programa “alianza para el progreso”.

El nuevo párroco se adhirió como socio con el N° 246 y vio crecer rápidamente la cooperativa la cooperativa que desde entonces la considero como suya.

La cooperativa crecía tanto que la pequeña oficina compartida con el despacho parroquial, en determinados días no podían albergar a ahorristas y feligreses, al mismo tiempo.

En 1968 los dirigentes dieron el paso más decisivo de la década decidiendo llevar a la cooperativa al Mercado Central.

La Cooperativa Tulcán creció por la facilidad que prestaba a los comerciantes del mercado que tenían a mano el lugar para ahorrar cada día, buscar sus préstamos y pagar sus cuotas.

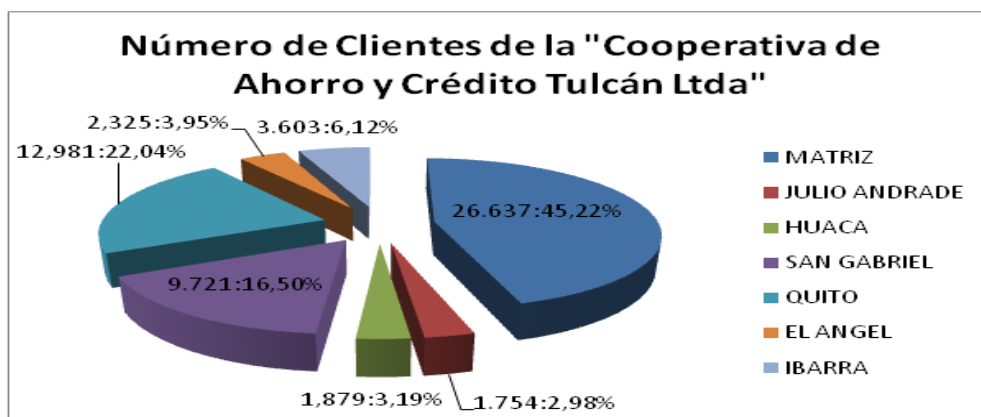
Fue el tiempo de la sana competencia con la Cooperativa “Pablo Muñoz” que se había ubicado en el centro de la ciudad y que había superado en ahorros a la Tulcán.

Crecida en ahorros la cooperativa “Tulcán” pensó en adquirir su casa propia, compró la casa de la familia Villalba en la calle Sucre, junto al mercado, en el año 1973.

En septiembre de 1979 se abrieron las agencias de Huaca y Julio Andrade, el 1° de marzo de 1982 se creó la Sucursal San Gabriel y luego se compró el local para la sede. Luego de hacer los estudios correspondiente, el 5 de diciembre de 1995 se abrió la sucursal en Quito. El primer local estaba ubicado en El Tejar, posteriormente se trasladó a un edificio cerca de la

Universidad Central; posteriormente en el mercado Santa Clara, hasta que adquirió su local propio en la 10 de Agosto y Carrión, en el 2003 .<sup>10</sup>

**GRÁFICO N.4**



**FUENTE:** Memorias (Año 2011) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán  
**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Según los datos obtenidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. demuestra que cuenta con 58.900 afiliados de los cuales el mayor que mayor número de clientes existen en la ciudad de Tulcán con 45.22% ya que en esta ciudad inicio sus operaciones y se encuentra la matriz, seguida de Quito con un 22,04% , de San Gabriel con un 19,50%, Ibarra 6,12% teniendo un menor porcentaje de clientes la ciudades el Ángel, Huaca y Julio Andrade.

### 3.5 FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán presenta el siguiente análisis del FODA:

#### 3.5.1 FORTALEZA

- ☐ Tener más de cuarenta y ocho años de funcionamiento.
- ☐ Sólida posición patrimonial que le permita enfrentar probables crisis financieras.
- ☐ Instalaciones cómodas y céntricas operativamente.

<sup>10</sup> ARCHIVO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TULCÁN" LTDA



- ☐ Contar con tecnología de punta.
- ☐ Alta confiabilidad de los socios.

### **3.5.2 DEBILIDADES:**

- Planificación deficiente de las actividades departamentales en la C.A.C.T.
- Falta de concienciación de la función planificadora por parte de los directivos funcionarios y empleados.
- Escasez de personal preparado para el departamento de marketing.
- Mal servicio al cliente.
- Ausencia de innovación en productos y servicios.

### **3.5.3 OPORTUNIDADES:**

- Facultad para tener alianzas estratégicas y fusiones con otras instituciones financieras.
- Integración cooperativa entre los afiliados de sus diferentes oficinas.
- Penetración en el mercado con nuevos productos y servicios.
- Apertura económica que le permita el conocimiento oportuno de nuevas tecnologías.
- Nuevos segmentos de mercado (remesas del exterior).

### **3.5.4 AMENAZAS**

- ☐ Inestabilidad Económica y Política del País.
- ☐ Recesión en el país.
- ☐ Incertidumbre sobre las políticas del gobierno en cuanto al sistema cooperativo.
- ☐ Innovación en tecnología por parte de la competencia.

□ Falta de capacidad de ahorro de los socios.<sup>11</sup>

### **3.6 BASE LEGAL**

En la ciudad de Tulcán, capital de la Provincia del Carchi, se reunieron veinte personas de la parroquia civil “Gonzalo Suarez” cuyo propósito fue el de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito para servicio mutuo, por resolución de sus fundadores tomo el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tulcán”.

El capital que inicio la cooperativa fue de diez mil sucres que estuvo formado por el aporte de los socios suscrito y pagado, los mismos que se utilizarían para la puesta en marcha del proyecto. (Ver Anexo 4)<sup>12</sup>

### **3.7 VISIÓN**

“Ser líderes en tamaño, eficiencia y calidad en la prestación de productos y servicios financieros en la región del norte del país.”<sup>13</sup>

### **3.8 MISIÓN**

“Proveemos productos y servicios financieros y complementarios en la región norte del país con eficiencia, calidad y responsabilidad social, la incentivando la fidelidad de nuestros socios y clientes promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores.”<sup>14</sup>

### **3.9 REQUISITOS PARA ACCEDER A UNA CUENTA DE AHORROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN**

Sé parte de la Cooperativa Tulcán y disfruta de todos los beneficios que ésta tiene para ti. Afíliate hoy mismo y ten tu dinero seguro y disponible en todo momento en cualquiera de nuestras oficinas operativas a nivel nacional a través de Megared o Red Conecta.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> MEMORIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TULCÁN” LTDA, 2011

<sup>12</sup> PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, 2011

<sup>13</sup> PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, 2011.

<sup>14</sup> PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, 2011.

<sup>15</sup> <http://www.cooptulcan.com/general.php?id=17>

**Abre tu cuenta con 55 dólares distribuidos así:**

- 40 dólares en Certificados de Aportación.
- 15 dólares en Ahorros.

**REQUISITOS:**

**3.9.1 CUENTAS PARA MAYORES DE EDAD**

- Original y copia de la cédula de ciudadanía.
- Original y copia del certificado de votación.
- Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono).

**3.9.2 CUENTA PARA MENORES DE EDAD**

- Copia de cédula de ciudadanía del representante legal o tutor.
- Copia del certificado de votación del representante legal o tutor.
- Copia de cédula de ciudadanía o partida de nacimiento del menor.
- Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono).

Recuerda mantener tu cuenta activa para que dispongas de todos los beneficios que Cooperativa Tulcán te ofrece.

**3.10 PRODUCTOS QUE ACTUALMENTE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO TULCÁN**

**3.10.1 ACTIVA JOVEN**

Para los jóvenes que necesitan ahorrar de una forma divertida y dinámica, la C.A.C.T. ofrece a los jóvenes, una cuenta fácil, práctica y accesible para que puedan ahorrar.

### **3.10.2 CUENTA FÁCIL**

Con tan solo 1 dólar se puede abrir una cuenta en cualquiera de las oficinas de la C.A.C.T. No se cobra mantenimiento ni se exigen certificado de aportación.

### **3.10.3 BECA DEL FUTURO**

Para las personas que deseen asegurar su futuro educativo gracias a este sistema, solo tienen que abrir una cuenta y comprometerse a ahorrar mes a mes la cantidad que ellos decidas por mínimo dos años, luego podrán retirar su dinero acumulado más los intereses recibidos en los años que han mantenido su cuenta fija, sin retiros.

### **3.10.4 CENTAVITO GANADOR**

Para los más pequeños del hogar que también quieren y les gusta ahorrar, la Cooperativa de Tulcán les permite a los niños asegurar su dinero de una forma divertida como a ellos les gusta, formar parte del Club Centavito Ganador, solo necesitan 5 dólares para poder participar en todos los eventos que realiza nuestra Institución.

### **3.10.5 DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

Se debe abrir una cuenta a plazo fijo en el período de tiempo que el cliente decida, con las mejores tasas de interés y así mantener su dinero seguro y en aumento. Se puede invertir desde 200 dólares a un plazos desde 31 días. Hay que recordar que el periodo de tiempo que elija el cliente es igual al tiempo que debe esperar para retirar su dinero de la cuenta.

Ahora al abrir una cuenta en depósito a plazo fijo se puede disfrutar de este nuevo producto, pago de interés anticipado, que permite tener disponible el interés, de acuerdo al monto de ahorro, apenas se empieza a depositar.

### **3.10.6 PLAN DE CAPITALIZACIÓN**

Al abrir una cuenta pueden ser parte del plan de ahorro programado mensual durante dos años mínimo o más, de acuerdo a las necesidades y con la mejor tasa de interés, preferencial de 7% anual, misma que se capitaliza cada mes. Al cumplirse los dos años podrán retirar el acumulado del

dinero total o parcialmente. La base mínima de ahorro mensual es de 5 dólares. Hay que recordar que se puede decidir cuánto se quiere ahorrar.

### **3.10.7 CRÉDITO DE CONSUMO**

Para personas en relación de dependencia, estos créditos están destinados para la adquisición de bienes de consumo adquisición de vehículos y pago de obligaciones y servicios, cuya fuente de pago es la remuneración salario o renta.

### **3.10.8 CRÉDITO DE VIVIENDA**

Para financiar los diferentes planes de inversión de vivienda tales como: Compra de casa o lote, construcción en lote propio, compra de lote y construcción, reparación, ampliación y mejoras de casa y cancelación de hipotecas de vivienda con otras entidades y cuya garantía es hipotecaria.

### **3.10.9 MICROCRÉDITOS URBANO Y RURAL**

Actividad productiva en pequeña escala de personas naturales o jurídicas.

## **3.11 SERVICIOS QUE OFRECE ACTUALMENTE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN**

### **3.11.1 RED TRANSACCIONAL COOPERATIVA (RTC)**

La CACT ofrece un sistema en red para realizar retiros, depósitos y transferencias en más de 159 puntos a nivel nacional.

### **3.11.2 CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Para la comodidad y seguridad del socio, la CACT otorga tarjetas de débito. Así pueden retirar dinero en más de 3.000 cajeros automáticos BANRED a nivel nacional, a tu disposición las 24 horas del día.

### 3.11.3 SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES

- *COBERTURAS Y VALORES ASEGURADOS*

**CUADRO N. 5**

<b>Seguro de Vida(muerte por cualquier causa)</b>	950 dólares
<b>Muerte accidental y/o desmembración</b>	950 dólares
<b>Incapacidad total y permanente</b>	950 dólares
<b>Gastos médicos por accidente</b>	300 dólares
<b>Sepelio por cualquier causa</b>	250 dólares
<b>Ambulancia por accidentes</b>	150 dólares

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

- *SEGURO DE DESGRAVAMEN*

**CUADRO N. 6**

<b>Seguro</b>	<b>Monto máximo por persona</b>
Vida (muerte por cualquier causa)	80.000 dólares
Incapacidad Total y permanente por cualquier causa	80.000 dólares

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

### 3.11.4 SERVICIO MÉDICO

Sin necesidad de cuotas mensuales altas a todos los socios, la Cooperativa ofrece el servicio médico con el profesional de su elección, hasta dos consultas por mes.

### **3.11.5 PUNTOMÁTICO**

En alianza con el Banco del Pacífico la CACT ofrece este servicio a todos los socios y clientes para poder efectuar el pago de:

- Servicios Básicos (Luz y Teléfono), pago de tarjetas de crédito, recargas de celulares y pago de planes, Matriculación de vehículos, pago SRI y RISE, pago del Bono de Desarrollo Humano.

### **3.11.6 SOAT**

En las 7 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tulcán se puede adquirir o renovar el SOAT.

## **3.12 POLÍTICAS QUE MANEJA LA COOPERATIVA TULCAN.**

Las políticas son los lineamientos y reglas establecidos para reforzar las actividades de la empresa a efecto de alcanzar los objetivos enunciados, las políticas sirven de guía para tomar decisiones e implican situaciones que son recurrentes.

Es importante tanto para el personal de la C A C T, como para sus socios y futuros clientes, contar con políticas claras y uniformes para las captaciones, concesión de los créditos y la recuperación de los mismos. De allí que, a continuación se presentan una serie de procedimientos que constituirán los fundamentos de estos proceso y que al cumplirlos fielmente maximizarán los beneficios tanto para la CACT, como para quienes harán uso de ellos.

### **3.12.1 POLÍTICAS DE CAPTACIÓN**

#### **3.12.1.1 DEPÓSITOS**

1.-La cooperativa, recibe cualquier tipo de depósitos en moneda nacional (dólares), y servirán para operar con los productos financieros vigentes en cuanto a captaciones que ofrece la cooperativa, al público en general, pudiendo ser los siguientes:

- ✓ Cuenta de ahorros
- ✓ Certificados de Aportación
- ✓ Depósitos a Plazo Fijo

2.- La forma de recepción de los depósitos para cuentas de ahorro, Certificados de Aportación y Depósitos a Plazo Fijo podrá ser, ya sea en efectivo, en cheque local o cheque de otras plazas, giro bancario o débito de una cuenta de ahorros.

3.- La fijación de las tasas de interés estará a cargo del Consejo de la Administración por pedido de la Gerencia de la cooperativa quien ejecutara la política de tasas de interés de acuerdo al sondeo de las tasas de interés que se adopten en el mercado financiero, y fijadas por el Banco Central como máximas tanto para el pago sobre Ahorros, y de Depósitos a Plazo Fijo, Por lo citado, las tasas de interés variarán paralelamente a las fluctuaciones, mensualmente, semanalmente, inclusive diariamente, de acuerdo al monto o al plazo que se pacte.

### **3.12.2 POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Constituyen los mecanismos que facilitan el análisis de la situación socioeconómica de las Microempresas y la determinación de la capacidad de pago del Cliente, indispensables para definir las condiciones del crédito, en aspectos como: Monto, destino, plazo, entre otros. De igual manera, estos mecanismos facilitan el análisis, discusión, calificación y aprobación de las diversas solicitudes de crédito, bajo criterios de productividad y minimización y diversificación del riesgo.

**Las modalidades de créditos que actualmente la C.A.C.T ofrece a sus asociados son:**

**1.-De Consumo:** será concedido para satisfacer las necesidades del socio como por Ejm. Compra electrodomésticos, bienes muebles, gastos de salud, educación, entre otros

**2.- De Comercio:** se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales en el giro de la actividad económica y social del socio.

**3.- De Vivienda:** Se concede preferentemente para la ampliación, remodelación, mejoras, construcción o compra de un bien inmueble o para fines agropecuarios y en menor grado.

**4.- Microempresa:** Se concede a los socios con la finalidad de financiar sus micro emprendimientos, especialmente aquellas relacionadas con la producción, agroindustrial, y otras



### **3.12.2.1 RESPECTO DEL MONTO**

La C.A.C.T establece como monto mínimo de 200 dólares y máximo de 40.000 dólares para cubrir los requerimientos de los socios que solicite uno de los diferentes créditos mencionados anteriormente, los cuales serán otorgados de acuerdo a su capacidad de pago y entregados una vez cumplidos los requisitos en cuanto a la presentación de documentos, verificación por parte del Asesor de Crédito de los datos presentados por el cliente y analizada su capacidad de pago.

### **3.12.2.2 VALOR DE LA CUOTA**

Los créditos serán amortizables y se cancelaran en cuotas fijas mensuales, detalladas en la tabla de amortización entregada al cliente al momento de la aprobación del crédito. El Asesor podrá realizar una simulación previa con el cliente a fin de que ambos conozcan los valores a pagarse posteriormente.

### **3.12.2.3 FIJACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS**

Para establecer la tasa de interés activa y de mora, que regirá para los préstamos que concede la cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán se debe tomar en cuenta el marco de las regulaciones de las Autoridades Monetarias, las tasas activas serán definidas por el Consejo de Administración de acuerdo a la petición de la Gerencia General, quien deberá considerar entre otros aspectos; las variantes del entorno financiero como las tasas activas de otras cooperativas de igual naturaleza con el fin de mantenernos siempre en niveles competitivos dentro del mercado financiero.

La tasa de interés activa deberá estar relacionada al destino del crédito, y al plazo de su concesión, debiendo considerarse siempre, que esta no exceda de la Tasa Referencial Máxima publicada por el Banco Central, para operaciones crediticias.

### **3.12.3 POLÍTICAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA**

Es indispensable conocer las acciones que está tomando la C.A.C.T, como medidas preventivas y de control posterior al vencimiento de una cuota de pago. El procedimiento a seguir es estandarizado para la recuperación de carteras, adoptando procesos que permiten lograr mayor efectividad y eficiencia en las gestiones de cobranza.

**Para cumplir con lo arriba mencionado se plantean los siguientes pasos:**

- 1.- Es preciso señalar, en primer lugar, que es el Asesor de Crédito el responsable directo de la recuperación de su cartera, por lo tanto deberá realizar las visitas necesarias a fin de cumplir con el seguimiento del crédito y poder tomar acciones preventivas oportunamente.
- 2.- Se deberá incentivar el pago puntual de las obligaciones con los Clientes que contraigan préstamos, resaltando la serie de ventajas a las que pueden acceder cuando cumplen con sus obligaciones a tiempo, como la renovación inmediata de su crédito, un posible aumento en el monto del préstamo siguiente de acuerdo con su capacidad de pago, etc.
- 3.- En caso de retraso en el pago de las cuotas, se deberá determinar la causa del incumplimiento, es decir si se debe a falta de capacidad de pago o falta de voluntad para hacerlo.
- 4.- Se negociara un acuerdo inicial de pago, de manera verbal con el cliente moroso.
- 5.- Dentro de los acuerdos alcanzados con el cliente en mora debe prevalecer el criterio del interés institucional para no verse perjudicado con arreglos que pudieran ser adversos, conjugando el criterio de la racionalidad en la capacidad del Cliente para pagar su deuda con plazos y condiciones razonables.
- 6.- Se entregaran las notificaciones respectivas tanto al deudor como al garante (de haberlo) y mantener al tanto de las negociaciones con el deudor al garante.
- 7.- Deberán elaborarse diariamente los informes respectivos para el Comité de Crédito sobre las gestiones de recuperación que se estén efectuando y se plantearán las propuestas de reestructuración para todas las operaciones en mora.
- 8.- El Comité de Crédito, una vez revisadas las propuestas, de ser aceptadas, suscribirá los respectivos compromisos de pago con los clientes en mora.
- 9.- En caso de que los compromisos asumidos por los deudores en mora sean incumplidos, el Comité de Crédito tomará la decisión a fin de que los valores adeudados sean recuperados a través de Asesoría Legal.
- 10.- Finalmente y aun cuando la recuperación esté en manos de los Asesores Legales, deberá existir un seguimiento por parte del Asesor y el Comité de Crédito, de todos los clientes en mora y las acciones tomadas para la recuperación de los créditos.

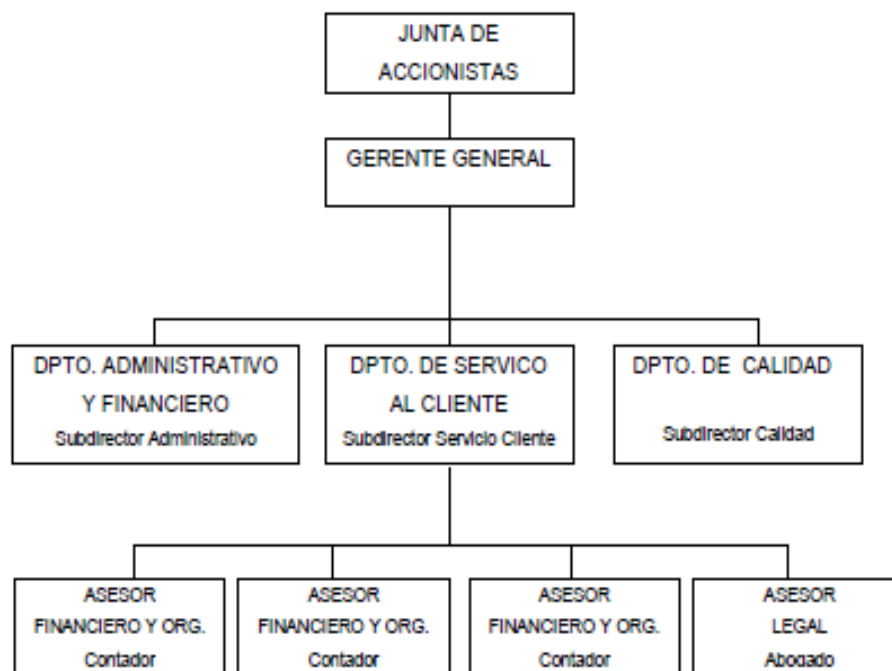
Tanto las Políticas de Crédito como de Recuperación de Cartera deben ser respetadas y cumplidas fielmente a fin de garantizar un adecuado manejo de los recursos de la Caja de Ahorro y Crédito Noroccidente de Pichincha y la recuperación oportuna y segura de los créditos concedidos.

### 3.13 DISEÑO ESTRUCTURAL

#### 3.13.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Los principales órganos directos y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán son:

**GRÁFICO N.5**



**FUENTE:** Memorias (Año 2011) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán  
**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

### 3.14 DESCRIPCIÓN DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

#### 3.14.1 Junta de Accionistas

La Junta General de Accionistas es un órgano de administración y fiscalización, donde se toman las decisiones claves para la marcha y funcionamiento de la sociedad. Los acuerdos adoptados en el curso de la reunión serán incluidos en el acta de la reunión.

### **3.14.2 Gerente General**

Es el que tiene a su cargo dirigir, coordinar, supervisar y dictar normas para el eficiente desarrollo de las actividades de la Entidad en cumplimiento de las políticas adoptadas por la Junta Directiva. y presentar a esta los planes que se requieran para desarrollar los programas de la Entidad en cumplimiento de las políticas adoptadas.

### **3.14.3 Departamento Administrativo y Financiero**

Se encarga de optimizar el uso de los recursos garantizando el desarrollo institucional.

#### ***Estrategias:***

- 1.-Administrar eficientemente los recursos financieros.
- 2.-Fortalecer los programas de desarrollo de personal.
- 3.-Diseñar e implementar un sistema integral de comunicación e información
- 4.- Mejorar la administración de recursos logísticos

### **3.14.4 Departamento de Servicio y Atención al Cliente**

El personal de Atención al cliente proporciona total asistencia, así como un servicio de información exhaustivo, y garantiza que todas sus preguntas o consultas relativas a nuestros productos, servicios o pedidos sean atendidas.

### **3.14.5 Departamento de Calidad**

El Departamento de Calidad se encarga de coordinar el tema de la calidad (como producto y servicio) para toda la organización.

### **3.14.6 Asesor Legal**

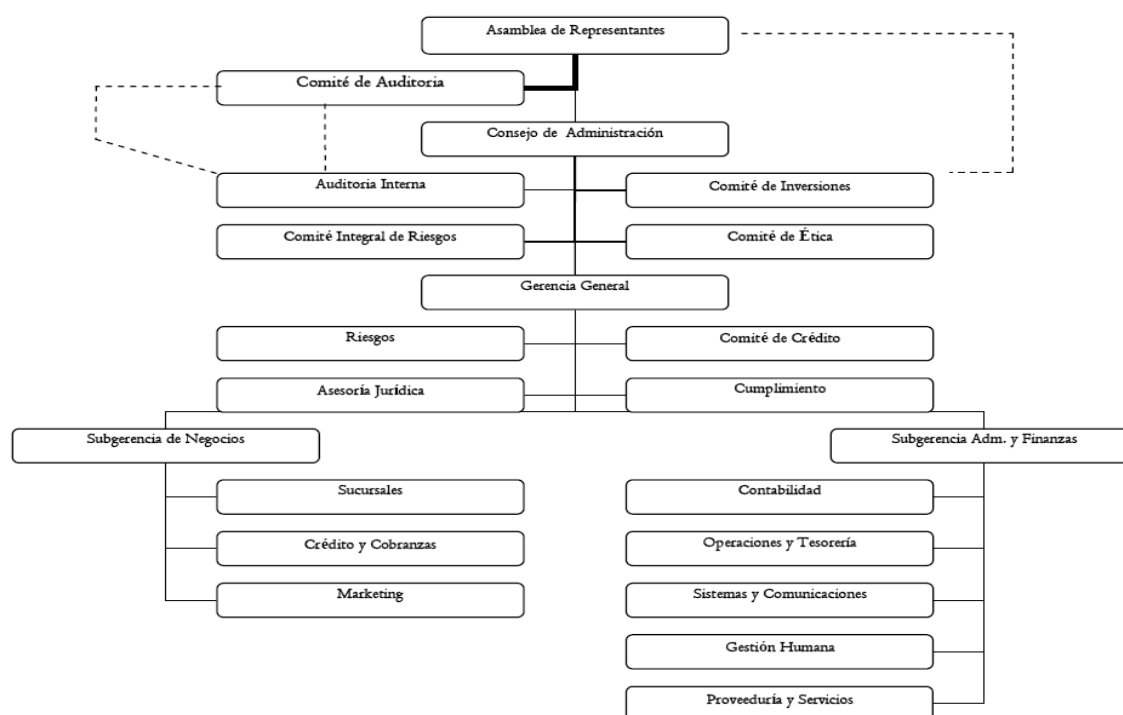
El asesor legal se encarga de brindar la información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas, reglamentos en cualquier materia del Derecho.

### 3.14.7 Asesor Financiero

El Asesor Financiero es el profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras, analizando circunstancias pasadas, presentes y futuras de su cliente, teniendo en cuenta la edad, su patrimonio disponible, su tipo impositivo, su situación profesional y familiar, y el resto de inversiones que pueda disponer. Una vez analizado su perfil de riesgo y sus necesidades, el asesor llevará a cabo sus recomendaciones de inversión, asesorándole según sus circunstancias y necesidades vayan cambiando y adaptándolas al momento actual.

## 3.15 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA.

GRÁFICO N.6



**FUENTE:** Manual Orgánico- funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

### 3.15.1 DESCRIPCIÓN ORGÁNICA FUNCIONAL

La Cooperativa Tulcán, según la presente estructura se regirá tomando en consideración los siguientes niveles:

- 1) Nivel Normativo y Dirección.
- 2) Nivel Ejecutivo Superior.
- 3) Nivel Ejecutivo Medio.
- 4) Nivel de Control.
- 5) Nivel de Comités de Apoyo.

#### **3.15.1.2 Nivel Normativo**

Constituye la máxima autoridad de la cooperativa, representada por la Asamblea General de representantes y el Consejo de Administración. Sus principales atribuciones se centran en la determinación y fijación de los objetivos y metas generales, estrategias de desarrollo, diseño de políticas normas institucionales y operacionales.

Además fijar mecanismos de control y evaluación permanente que garanticen la obtención de buenos resultados financieros y operativos. Principalmente coordina con la Gerencia General las estrategias y políticas que deben ser aplicadas en la ejecución diaria de las operaciones, guiar los recursos económicos y humanos de manera eficiente.

#### **3.15.1.3 Asamblea de Representantes**

- ✓ Las Asambleas se realizan en el domicilio principal de la Cooperativa.
- ✓ Acordar la disolución y liquidación voluntaria o fusión de la Cooperativa.
- ✓ Conocer el plan estratégico, plan operativo y presupuesto de la Cooperativa.
- ✓ Nombrar y remover a los vocales del Consejo de Administración.
- ✓ Designar el auditor Interno y externo de la lista de candidatos presentados por el Consejo de Administración y calificados por la SBS.
- ✓ Pedir cuentas al Consejo de Administración y al gerente General cuando lo considere oportuno.
- ✓ Autorizar la adquisición de bienes inmuebles, venta o gravamen total o parcial de ellos.
- ✓ Conocer y resolver sobre los estados financieros, y los informes del Consejo de Administración, Auditoría Interna y Externa.

#### **3.15.1.4 Consejo de Administración**

- ✓ Dictar los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y demás normas internas.

- ✓ Aprobar el plan estratégico, el plan operativo, el presupuesto y llevarlo a conocimiento de la Asamblea General.
- ✓ Presentar para conocimiento y resolución de la Asamblea General los estados financieros y el informe de labores del consejo.
- ✓ Nombrar y remover al Gerentes General y determinar su remuneración.
- ✓ Pedir cuentas al Gerente General cuando lo considere necesario.
- ✓ Conocer los informes que presente el Gerente General financiera sobre la situación financiera de la cooperativa, el diagnósticos de y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico, así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estimen apropiadas.
- ✓ Resolver los casos de expulsión de socios.
- ✓ Fijar el monto que la cooperativa debe adquirir ante sus riesgos de operación.
- ✓ Establecer las políticas crediticias y nombrar el Comité de Crédito.
- ✓ Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la institución.
- ✓ Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos que permitan una eficiente administración integral de riesgos de la institución.
- ✓ Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos y comité de Auditoría.

### **3.15.1.5 Nivel Ejecutivo Superior o de Gestión**

Constituido por la Gerencia General, responsable de administrar y representar legalmente la Cooperativa.

Es el vínculo entre la Asamblea de Representantes, el Consejo de Administración y la Administración Interna. Este nivel tiene responsabilidad por la ejecución de los lineamientos estratégicos del Plan Operativo y los Presupuestos anuales derivados del diseño y desarrollo del proceso de Planificación Estratégica.

Supervisa directamente a los ejecutivos de mandos medios: Subgerente de Negocios y Subgerente de Administración y Finanzas.

La Gerencia General será la responsable de cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos y disposiciones emitidas por la Instancia Normativa, Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros , así como de ejecutar las políticas, normas y procedimientos vigentes en la empresa, bajo criterios de solvencia, prudencia financiera y rentabilidad.

Tratará siempre de actuar con el criterio de optimizar el uso de recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos.

#### **3.15.1.6 Nivel Ejecutivo Medio**

Constituida por las Gerencias de Negocios, Administración y Finanzas, y las que en futuro pudieran crearse. Reportan directamente a la Gerencia General y son las responsables de implementar y ejecutar los planes y programas de acción tendentes a incrementar el volumen de operaciones y por ende, cumplir con la misión y alcanzar los objetivos institucionales trazados. Dirigir el accionar de las unidades de trabajo que internamente generan las operaciones de la empresa.

- ✓ **Negocios:** Tiene como misión básica ofrecer con calidad superior el portafolio de productos de la institución a los socios y clientes en los mercados en los mercados donde operan las diferentes oficinas. Son responsables naturales tanto por la protección y crecimiento de la base de clientes como la eficiencia y la eficacia de los procesos internos de sus unidades y el óptimo clima laboral y desarrollo de los colaboradores.
- ✓ **Administración y Finanzas:** es responsable de el apoyo de las demás unidades y personas que realizan los negocios, se plantea como misión lograr el crecimiento real de los activos tangibles (instalaciones, insumos, infraestructura, sistemas, capital financiero) intangibles (mercados, productos, sistemas, procesos, tecnología, capital humano, información) que se emplean en las diferentes unidades de dirección.
- ✓ **Sucursales:** Son unidades independientes entre sí, pero integradas por la homogeneidad que debe existir en la ejecución de las funciones del personal asignado en estas unidades. Su misión principal es la ejecución y control de los sistemas Administrativos y de Negocios, respondiendo por el óptimo manejo y apropiado uso de los recursos humanos, técnicos y financieros de la sucursal. Debe mantener y mejorar los niveles de lealtad de los socios y clientes de la Cooperativa a través entregar productos en las mejores condiciones de calidad, rentabilidad y riesgo.



### **3.15.2 Nivel de Control**

Constituido por el Comité de Auditoría y la Unidad de Auditoría Interna. Tiene como misión este nivel, contribuir con la protección del Valor de la Cooperativa en términos de los intereses en el corto y en el largo plazo, diseñar y desarrollar de mejor manera los sistemas y procesos de Administración de los diferentes riesgos del negocio.

#### **3.15.2.1 Nivel de Comités**

La parte operativa también contempla varias posiciones de staff (personal) que aunque dependiente de la Gerencia General, están para brindar apoyo a las demás instancias operativas y administrativas de la Cooperativa, entre estas sobresalen los diferentes comités de apoyo y unidades especiales.

#### **3.15.2.2 Comité Integral de Riesgos**

Es un organismo de carácter asesor del Consejo de Administración y la Gerencia General. Su rol principal se centra en identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos del negocio, con el objetivo de definir el perfil del riesgo, proponer mecanismos de cobertura, para proteger recursos propios y de terceros que se encuentren bajo su control y administración de la empresa.

Entre las principales actividades que debe realizar puede citarse:

- ✓ Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas sometidos a aprobación del Consejo.
- ✓ Recomendar al consejo y gerencia general los límites establecidos apropiados de exposición de cada riesgo (mercado, liquidez, capital, crédito, otros).
- ✓ De igual forma presentar propuestas metodológicas, procesos y procedimientos para la administración integral del riesgo.
- ✓ Aprobar los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados.
- ✓ Analizar y aprobar los planes de contingencia.

### **3.15.3 Comité de Crédito**

Organismo asesor de la Gerencia y Consejo de Administración en materia crediticia. Contribuye en el establecimiento de políticas, normas, y procedimientos dirigido a eficientizar las operaciones de crédito que realiza la empresa. Estas sus principales funciones son:

- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos.
- ✓ Sesionar cada vez que sea necesario y extraordinariamente cuando el presidente lo convoque por iniciativa propia o por pedido, de por lo menos dos de sus miembros.
- ✓ Recibir, analizar y tomar nota de los informes presentados por el Jefe de Crédito y Cobranza de ser el caso formular las recomendaciones que fueran pertinentes.
- ✓ Analizar y aprobar los créditos de acuerdo a los límites establecidos en los reglamentos vigentes;
- ✓ Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación.
- ✓ Recomendar modificaciones o nuevas políticas tendientes a mejorar la gestión de concesión y recuperación de créditos;

### **3.15.4 Comité de Inversiones**

Al igual que los demás comités, tiene carácter de asesoría al Consejo de administración y Gerencia General.

Es responsable de establecer y proponer políticas, normas y procedimientos tendientes a mantener un manejo eficiente y rentable del manejo de los valores financieros de la cooperativa. Normalmente debe realizar las siguientes actividades:

- ✓ Normar el manejo de las disposiciones liquidas, valores disponibles e Inversiones de la empresa, con mira a obtener buenos niveles de rentabilidad y asegurar la solvencia institucional.
- ✓ Mejorar el control interno que permita optimizar el uso de los recursos efectivos que mantienen las oficinas como exceso de liquidez, normal a fin de cumplir con los planes estratégicos y operativos institucionales;
- ✓ Apoyar la Jefatura de Operaciones y tesorería en el manejo centralizado de la liquidez existente de la cooperativa;
- ✓ Distribuir de manera adecuada los flujos de efectivo que las oficinas mantienen, como se canalizarían a los distintos créditos y compromisos pendientes así como las

inversiones que la Cooperativa podría desarrollar una vez que haya cubierto sus obligaciones primarias de efectivo;

- ✓ Cumplir con las disposiciones legal y reglamentaria sobre asuntos de inversiones, verificando en las cuentas sus registros y propiedades de inversión, según los organismos de control;
- ✓ Garantizar un manejo adecuado de la liquidez a fin de cumplir con las disposiciones legales y en los alcances que las mismas;
- ✓ A futuro manejar la mesa de dinero que permita mayor control del efectivo;
- ✓ Supervisar la calidad del portafolio de inversiones y como se relaciona con la situación financiera de la cooperativa.

El Comité tendrá plena autonomía del Consejo de Administración para cumplir legalmente sus actos, no tendrá limitantes ni en montos ni en plazos en las inversiones que efectué, pero si respetara todas las disposiciones reglamentarias vigentes.

### **3.15.5 Comité de Ética**

Comité asesor del Consejo de Administración la Gerencia General en el establecimiento de políticas, normas, y procedimientos que permitan prevenir el lavado de dinero proveniente narcotráfico y delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. Coordina sus actividades con el Oficial de Cumplimiento .Como organismo asesor apoya con las siguientes actividades:

- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos sobre la materia;
- ✓ Sesionar una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente lo convoque por iniciativa propia o por pedido, de por lo menos dos de sus miembros;
- ✓ Recibir, analizar y tomar nota de los informes presentados por el oficial de cumplimiento y ser el caso formular las recomendaciones que fueran pertinentes;
- ✓ Analizar y preparar los informes sobre transacciones sospechosas, reportadas por el oficial de cumplimiento y que las instituciones por intermedio del representante legal deberá remitir al COMPCEP-UPIR.
- ✓ Emitir las recomendaciones al oficial de cumplimiento sobre las políticas de prevención de lavado de activos;
- ✓ Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación emanados por el Oficial de Cumplimiento;
- ✓ Emitir las políticas generales para la prevención de lavado de activos.

### **3.16 COBERTURA**

La cooperativa de ahorro y crédito Tulcán tiene su sede principal en la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi.

Actualmente está constituida por cuatro sucursales en la provincia del Carchi, en la ciudad de Tulcán, en la ciudad de San Gabriel, en la ciudad de Ibarra, y en la ciudad de Quito, adicionalmente tiene tres agencias, en la ciudad de Huaca, en la parroquia de Julio Andrade, y en la ciudad del Ángel todas las provincias en del Carchi.

El gran crecimiento sostenido que ha mantenido la cooperativa Tulcán, en sus 48 años de servicios y 16 de la Sucursal Quito, se hace necesario el crear una agencia en sucursal el sector sur con el fin de atender a muchos de sus afiliados, que residen en esa ciudad y el evitar el gran desplazamiento de sus socios.

***La cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. presta sus servicios en las siguientes oficinas:***

- ✓ Oficina matriz en la ciudad de Tulcán: Sucre y Atahualpa (esq.) Telf: 2980-516 / fax: 2980-730.
- ✓ Agencia en la parroquia de Julio Andrade: Tarqui y 13 de abril/ Telf.: 2205-099
- ✓ Agencia en la ciudad de Huaca: 8 de diciembre entre Cristóbal y Juan Montalvo Telf: 2978-000.
- ✓ Agencia en la ciudad de El Ángel: José Benigno Grijalva entre Av. Espejo y Río -frío Telf. 2978-000.
- ✓ Sucursal en la ciudad de San Gabriel: Sucre y Bolívar (Parque Principal) Telfs: 2290-314 / 2291-712/ Fax: 2290-391.
- ✓ Sucursal en la ciudad de Ibarra: Av. Pérez Guerrero 554 y Bolívar Telf: (06) 2955-964.

- ✓ Sucursal en la ciudad de Quito: Av.10 de Agosto y Jerónimo Carrión / Telf: (02) 2558-199 /3215-644 /3215-106.<sup>16</sup>

### **3.17 LÍNEAS DE CRÉDITO**

#### **3.17.1 CRÉDITOS DE CONSUMO**

**3.17.1.1 Crédito de Consumo:** para personas en relación de dependencia, estos créditos están destinados para la adquisición de bienes de consumo adquisición de vehículos y pago de obligaciones y servicios, cuya fuente de pago es la remuneración salario o renta.

**Destino:**

- ✓ Compra de muebles
- ✓ Artefactos eléctricos.
- ✓ Vehículos.
- ✓ Gastos de Salud.
- ✓ Vacaciones.
- ✓ Pago de obligaciones.
- ✓ Pago de Servicios.
- ✓ Compra, adecuación, ampliación, remodelación de vivienda con garantía personal.

**3.17.1.2 Créditos de Sueldo:** Se entiende por créditos de sueldo a los que son otorgados en base a la firma de un pagaré válido por doce meses, cuyo proceso tiene una ruta y será del 80% del sueldo líquido a recibir que conste en el rol de pagos. Su fuente de pago es la remuneración, salario o renta fija.

**Destino:**

- ✓ Consumo.

---

<sup>16</sup> ARCHIVO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TULCÁN" LTDA

**3.17.1.3 Crédito Automático:** Se entiende como crédito automático aquellos que se otorgan mediante la firma de un convenio con personas jurídicas o asociaciones, cuyos sueldos se depositan en la cooperativa a través del SPI (Sistema de Pagos Interbancarios) y el monto será del 90% del líquido a recibir. Su fuente de pago es la remuneración, salario o renta fija.

**Destino:**

- ✓ Consumo.

**3.17.1.4 Créditos de Convenio:** Son créditos que se otorgan a grupos organizados, con mayores beneficios en relación al tiempo, monto y garantías.

**Destino:**

- ✓ Consumo.

**3.17.1.5 Crédito Educativo:** Aquellos que sirven para financiar adquisición de computadoras, pago de matrículas, y otros relacionados con la educación. su fuente de pago es la remuneración, salario o renta fija.

**Destino:**

- ✓ Compra de computadoras.
- ✓ Pago de matrículas.
- ✓ Adquisición de implementos de la educación.

**3.17.1.6 Créditos de Ahorro Suficiente:** Son aquellos que se otorgan en un 90% del saldo de los depósitos de una de las cuentas de ahorro del solicitante a una tasa de interés de 4 puntos menos de la máxima legal emitida por el Banco Central. Su fuente de pago es la remuneración, salario o renta fija.

**Destino:**

- ✓ Consumo.

**3.17.1.7 Créditos Fiduciarios:** Se otorgan respaldos sobre títulos Valores avalados por una institución financiera pública o privada de reconocida solvencia.

**Destino:**

- ✓ Consumo.

### **3.17.2 CRÉDITOS DE COMERCIALES**

Entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas. Esta modalidad de crédito es aplicable tanto para capital de trabajo como compra de activos fijos, en montos de mayor escala, a partir de los \$2000, de acuerdo al historial crediticio y a la capacidad económica. Para el análisis de este tipo de crédito se debe entregar lo establecido en el Anexo1 de la codificación de la Superintendencia de Bancos.

**Destino:**

- ✓ Capital de Trabajo.
- ✓ Adquisición de Activos Fijos.

### **3.17.3 CRÉDITOS DE VIVIENDA**

**3.15.3.1 Créditos de Vivienda con Recursos Propios:** Son aquellos otorgados a personas naturales, que siempre se respalden con una garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble. Este crédito es financiado con recursos propios.

**Destino:**

- ✓ Construcción, mejora, ampliación, remodelación,
- ✓ Adquisición de terreno para construcción o vivienda.

**3.17.3.2 Créditos de Vivienda con Recursos Externos:** Son créditos otorgados a personas naturales, que siempre se respaldan con una garantía hipotecaria. Este crédito es financiado con recursos externos.

**Destino:**

- ✓ Construcción, mejora, ampliación, remodelación,
- ✓ Adquisición de terreno para construcción o vivienda.

**3.17.3.3 Créditos de Vivienda Especial (Asociaciones):** Son créditos otorgados a los integrantes de una asociación de vivienda legalmente constituida, que siempre se respalden con una garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble. Este crédito es financiado con recursos propios.

En cuanto a la capacidad de pago se considera para el análisis el 70% del valor del disponible, por ser un crédito a 96 meses. El máximo monto de colocación en este producto será 900.000 dólares a nivel de todas las oficinas operativas.

**Destino:**

- ✓ Construcción, mejora, ampliación, remodelación.
- ✓ Adquisición de terreno para construcción o vivienda.

**3.17.4 MICROCRÉDITOS**

**3.17.4.1 Microcréditos Urbano:** Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción comercios o servicios en el área Urbana, para los socios que poseen una antigüedad mínima de un año .se caracterizan por su flexibilización en la frecuencia de pago que puede ser diaria, semanal, quincenal, o mensual. La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

**Destino:**

- ✓ Capital de Trabajo.
- ✓ Adquisición de Activos Fijos.
- ✓ Consumo.



**3.17.4.2 Microcrédito Rural:** Todo crédito concedido a un prestatario, cuya principal fuente de repago es la actividad productiva que se desarrolla en la zona rural con un destino de uso que éste orientado a actividades productivas, actividades de comercio, actividades de servicio, consumo y vivienda.

**Destino:**

- ✓ Capital de Trabajo.
- ✓ Adquisición de Activos Fijos.
- ✓ Consumo.

**3.17.4.3 Microcrédito de Convenio:** Son créditos otorgados a los integrantes de una cooperativa, asociación o pre asociación de microempresarios tanto del sector urbano como rural, para esto se deberá firmar en mutuo acuerdo un convenio con la Gerencia General, en el cual se establecerán las condiciones del crédito, especialmente en tasas de interés.

**Destino:**

- ✓ Capital de trabajo.
- ✓ Compra de insumos.
- ✓ Compra de Materia Prima.
- ✓ Adquisición, construcción, reparación, remodelación, y mejoramiento de vivienda, o del negocio.
- ✓ Compra de Activos fijos.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>ARCHIVO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TULCÁN” LTDA MEMORIAS DE LA COOPERATIVA D AHORRO Y CRÉDITO “TULCÁN” LTDA,2011

### 3.18 EVOLUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

**CUADRO N. 7**

COOPERATIVA TULCÁN	dic-08	dic-09	Variación dic/2008 a dic/2009	dic-10	Variación dic/2009 a dic/2010	dic-11	Variación dic/2010 a dic/2011	Variación Promedio	*2012	*2013
Evolución de Activos	28.709,48	32.328,43	12,61%	42.513,69	31,51%	53.487,35	25,81%	23,31%	65955,25	81329,42
Evolución de cartera	24.813,73	25.732,07	3,70%	33.776,26	31,26%	45.866,65	35,80%	23,58%	56685,06	70055,18
Evolución por Depósitos	17.022,01	21.382,46	25,62%	29.327,71	37,16%	36.293,79	23,75%	28,84%	46762,13	60249,89
Evolución de Utilidades	425,81	543,23	27,58%	826,55	52,15%	1.397,07	69,02%	49,58%	2089,78	3125,97

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Como podemos apreciar en el cuadro N. 7 la C.A.C.T. presenta una evolución de activos en el año 2011, son de 53.487,35 millones de dólares, lo que representa un crecimiento del 25,81% con relación al año 2010 y presentando un crecimiento promedio del 23,31%.

La C.A.C.T. acumula 53.487,35 millones de dólares en activos lo que representa el 1,65% del total del sistema cooperativo (VER ANEXO N.5).

El crecimiento en cartera de la C.A.C.T como se puede apreciar en el anterior cuadro No 7 paso de 24813,73 millones en el año 2008 a 45866, 65 millones en el 2011 teniendo un crecimiento del 84,84% con una tasa promedio del 23,58% %, por motivo que las operaciones de la cooperativa de Tulcán existió un crecimiento de depósitos que le permitió otorgar créditos por lo que mantiene un buen nivel de apalancamiento, por lo que se espera que para los años 2012 y 2013 siga con la misma tendencia, ya que en los años 2010 y 2011 es donde se tiene tasa de crecimiento del 31,26% y 35,80 % respectivamente, con lo cual se puede evidenciar un crecimiento continuo y notable de la cartera.

En cuanto a los depósitos tal como se lo representa en el anterior cuadro, las cifras evidencian un crecimiento de 113,22% al haber pasado de 17022,01 a 36293,79 millones de dólares entre el año 2008 y 2011.

En el año 2011 se mostró una desaceleración en la tasa de crecimiento de los depósitos, la cual, si bien mantiene variaciones altas, cerró 2011 con un incremento del 23,75%, y un 13,41% menos que lo registrado en 2010, porque existió una disminución de depósitos lo implico que la cooperativo no conceda muchos créditos ya que existió una reducción de liquidez.

En cuanto a la utilidad podemos observar en el cuadro que ha crecido desde el año 2008 hasta el 2011 en 41,44% dicho crecimiento se dio por el motivo que la cooperativa obtuvo mayor fluidez de fondos en el transcurso de esos años.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Cía. Ltda., es una empresa de economía solidaria cuya misión es ofrecer servicios financieros sostenibles en el largo plazo, con énfasis en el ahorro y el crédito, prioritariamente enfocada a las personas de escasos recursos económicos, zonas no atendidas y excluidas del sistema financiero formal, a través de una metodología que promueve la propiedad colectiva y la participación, para mejorar la gestión de nuestra cooperativa y potenciar su rol dentro de las economías locales y considerando siempre “el crédito, como un derecho”.<sup>18</sup>

Según la resolución emitida por la Junta de Regulación que es la que estará a cargo del Sistema Financiero y Solidario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del 29 de Octubre del año 2012, manifiesta que se ubicara a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en segmentos: uno, dos y tres, y se tomara en cuenta los parámetros fijados en la siguiente tabla conforme al orden de prioridad: activos, número de cantones en los que opera y número de socios, todo esto será con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares.

### 3.19 SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

CUADRO N. 8

SEGMENTO	ACTIVOS (\$ )	CANTONES	SOCIOS
Segmento 1	0 – 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 – 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	Más de 700
<b>Segmento 2</b>	<b>0 - 1'100.000,00</b>	<b>2 o más</b>	<b>Sin importar el número de socios</b>
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 – o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 – o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

**FUENTE :** Ley de Economía Popular y Solidaria. Junta de Regulación -Segmentación

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

<sup>18</sup> Entrevista a la Gerente General encargada de la C.A.C.T

Según el cuadro anterior expedido por la Junta de Regulación y tomando en consideración los parámetros establecidos para la segmentación podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán presenta activos de \$ 65.955,25 con 7 agencias en tres provincias y con un número de socios de 58.900, con esto claramente poder apreciar que nuestra cooperativa se encuentra, ubicada en el **segmento 2**.

Con fecha 3 de Junio del año 2013 la C.A.C.T cumpliendo con a las obligaciones requeridas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para poder entrar en el marco de la regulación, control y fomento se envió toda la documentación necesaria para su evaluación, y posterior aprobación, pero como aun es un proceso nuevo y debido a la restricción de la información que mantienen los representantes de la C.A.C.T en este tema, procedimos a entrevistarnos con la Gerente General de la cooperativa el Dra. Wilma Terán Cadena y preguntarle cuales son las obligaciones que cumple y deberá cumplir con la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, manifestándonos que la cooperativa cumple con todas las disposiciones que exige la nueva Superintendencia y se hizo referencia solo a ciertos temas, los cuales los presentamos en el siguiente cuadro comparativo:

### 3.20 CUADRO COMPARATIVO

**CUADRO N.9**

<b>LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</b>	<b>FUNCIONAMIENTO DE LA C.A.C.T</b>
<b>Art 32 : Estructura Interna.-</b> Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes serán de constar el Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.	La C.A.C.T dentro de nuestros estatutos y normativas si contamos con una Asamblea de Socios, Consejo de Administración, Gerencia y se cambia el Comité de Inversiones por el de Consejo de Vigilancia, para cumplimos con lo pedido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
<b>Art. 58.- Inactividad.-</b> La Superintendencia, a petición de parte o de oficio, podrá declarar inactiva a una cooperativa que no hubiere operado durante dos años consecutivos Se presume esta inactividad cuando la organización no hubiere remitido los balances o informes de	En este aspecto nosotros no tendremos problemas de inactividad ya que llevamos en el mercado más de 50 años sirviendo a nuestros socios y clientes, somos una cooperativa con amplios índices de crecimientos y solvencia, lo que nos permitirá mantenernos en este medio

<p>gestión correspondientes y será intervenida por esta Superintendencia.</p> <p><b>Art. 79.- Tasas de interés.-</b> Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.</p> <p><b>Art. 84.- Certificado de funcionamiento.-</b> Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.</p> <p><b>Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario.</b> De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.</p>	<p>por muchísimo tiempo además de contar con un gran personal calificado y de gran experiencia.</p> <p>La C.A.C.T siempre se ha regido en esta norma, el de no sobrepasarse de valor máximo de la tasa publicadas por el Banco Central, y la fijación de tasa activas y pasivas para nuestra diferentes operaciones las fijamos según el comportamiento del mercado y la competencia, determinado que nuestras tasas sean las más accesibles para nuestros clientes y socios, y tengamos una preferencia con el resto de instituciones financieras similares.</p> <p>Siempre nuestra agencia matriz como nuestras sucursales, han cumplido con este requisito de funcionamiento y han estado a la vista del público, claro que antes era el permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>Siempre nuestra cooperativa ha estado enfocada a proporcionar recursos a los sectores más pobres en cada una de las provincias donde estamos operando, y siempre hemos visto la necesidad de otorgar productos financieros principalmente a las personas que están alrededor o cercanías de nuestras agencias o sucursales, tal como es el caso de nuestras sucursales en la Provincia del Carchi: Julio Andrade y San Gabriel, así daremos cumplimiento al requerimiento de la Superintendencia en cuanto a este artículo.</p> <p>Así mismo hemos enviado todos los</p>
--	---

<p><b>Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.-</b> Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.</p> <p>Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solvencia patrimonial;</li> <li>b) Prudencia Financiera;</li> <li>c) Índices de gestión financiera y administrativa;</li> <li>d) Mínimos de Liquidez;</li> <li>e) Desempeño Social; y,</li> <li>f ) Transparencia.</li> </ul> <p><b>Art. 89.- Agencias y sucursales.-</b> Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.</p>	<p>requerimientos para expandirnos a nivel Internacional en donde nos enfocaremos a las remesa del exterior, ya que Quito es una de las ciudades mayores captadora de estos recursos.</p> <p>Nosotros como C.A.C.T, siempre hemos mantenido índices de crecimiento promedios superiores al 25% ya sea en activos, cartera, utilidades y depósitos, lo que claramente nos permite decir que somos solventes, que siempre estamos cuidando el dinero de nuestros socios y clientes, a los cuales les debemos nuestro éxito y desarrollo, y así poder mejorando a cada momento nuestros de servicios y productos financieros para que ellos cada día se sientan más seguros de pertenecer a esta prestigiosa cooperativa.</p> <p>Hoy en día para dar cumplimiento a este artículo, y una vez que se tenga la aprobación de la Superintendencia para estar bajo su régimen, se enviara el estudio de factibilidad para la apertura de la nueva sucursal de nuestra cooperativa en el sur de Quito, ya que siempre hemos estado operando bajo la necesidad de nuestros clientes y socios, tratando de llegar a ellos, como es el caso de esta Agencia que estamos ubicamos en la calle 10 de Agosto y Colon, porque nuestro mercado está enfocado a nuestros socios y clientes que en su gran</p>
--	--

<p><b>Art. 96.- Auditorias.-</b> Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.</p> <p>Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.</p> <p>Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.</p> <p><b>Art. 101.- Segmentación.-</b> Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares,</p>	<p>mayoría vienen a estudiar a la Universidad Central y dependen de nuestros productos y servicios.</p> <p>La C.A.C.T siempre ha contado con un grupo de auditores internos, los auditores externos, siempre han variado de año a año, los que han sido calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros es así que también en este punto en base a las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria, también lo hemos cumplido.</p> <p>Con toda la información y requisitos que fueron enviados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria le permitirá colocar a la nuestra cooperativa en uno de los segmentos establecidos por la Junta de Regulación, y según nuestras apreciaciones estaremos ubicados en el segmento 2. (Según cuadro No 8 ) Anteriormente nuestra cooperativa estaba bajo la calificación de A-.</p>
---	---

**FUENTE:** Entrevista a la Dr. Wilma Terán Cadena Gerenta General de la C.A.C.T

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado es una herramienta de investigación y mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que serán analizados, y procesados mediante herramientas estadísticas, para obtener como resultado la aceptación o no y sus implicaciones de un servicio dentro del mercado.

Con la finalidad de lograr el correcto funcionamiento de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, en el Sur del D.M.Q, precisamente en la Administración Zonal Eloy Alfaro, es necesario que se cuente con un plan de mercadeo que nos indique la hoja de ruta a seguir, es decir que nos permita visualizar con claridad las estrategias y formas publicitarias que vamos a utilizar para lograr el cumplimiento de metas y objetivos trazados en el presente trabajo.

### **4.- ESTRATEGÍAS DEL ESTUDIO DE MERCADO A SEGUIR:**

Las estrategias que vamos a plantear a continuación tienen como finalidad lograr los niveles de posicionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, en el sector Eloy Alfaro de tal manera que en el corto plazo se convierta en una institución de prestigio para los futuros clientes en función del excelente servicio que prestará, buscando así el desarrollo económico-social de los habitantes de esta zona, como también el de los comerciantes y microempresarios del sector.

#### **Las estrategias a seguir son:**

1. Realizar un análisis socio- económico de la Zona Eloy Alfaro.
2. Diseñar una encuesta que permita investigar y obtener información acerca de los posibles clientes para conocer las necesidades actuales y futuras.
3. Tamaño de la muestra.
4. Tabular y analizar los datos.
5. Realizar un análisis de demanda y oferta.
6. Realizar proyecciones de la oferta y demanda.
7. Desarrollar un plan de marketing y publicidad.



## 4.1 DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO SOCIAL - ECONÓMICOS DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO

### 4.1.1-DIAGNÓSTICO SOCIALES

#### 4.1.1.1 POBLACIÓN

Según datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) en el año 2010, Ecuador registra que en la provincia de Pichincha existe una población de 2'576.287 de habitantes mientras que en el Distrito Metropolitano de Quito hay 2'239.192 habitantes, pero por motivo de nuestro estudio solo analizaremos al Distrito Metropolitano de Quito y lo compararemos con las dos administraciones Zonales que conforman el sur de Quito, la Administración Zonal Eloy Alfaro con una población de 429.112 (19.16%) y la Administración Zonal Quitumbe ( 14.28%) con una población de 319.857 habitantes.(Ver Anexo N.6)

GRÁFICO N.7



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

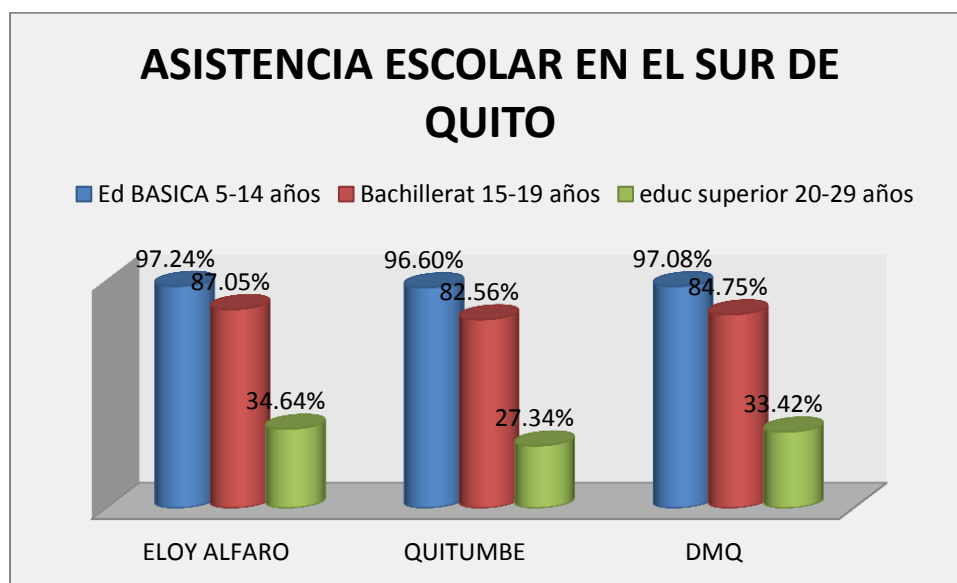
Como se puede observar en el gráfico No 1 en la Administración Zonal Eloy Alfaro existe más habitantes con relación a la Administración Zonal Quitumbe, existiendo una variación de 109.255 habitantes entre estas dos Administraciones Zonal y que representan más de un 33,45% de la población del Distrito Metropolitano de Quito, constituyéndose en un sector de vital importancia para la meta trazada en desarrollo de la presente tesis.

#### 4.1.1.2 EDUCACIÓN

Siendo la educación y la calidad de esta la parte fundamental del desarrollo económico, social y cultural de todo país, y lo que se haga o se deje de hacerse en este ámbito educativo, necesariamente redundará en beneficio o perjuicio del país.

##### 4.1.1.2.1 Asistencia Escolar

GRÁFICO N.8



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Tanto la Administración Zonal Eloy Alfaro como la de Quitumbe presentan tasa de asistencia escolar del 46,4% y 50,96% de la población total en cada Zona. En la Administración Zonal Eloy Alfaro el 97,24% asiste a un centro de educación básica y en Quitumbe lo hace el 96,60%, el 87,05% a un centro de educación en bachillerato en la Zona Eloy Alfaro y 82,56% en Quitumbe, el 34,64% a un centro de educación superior, y 27,34% es en la Zona Quitumbe.

Como se puede observar que la educación en la Administración Zonal Eloy Alfaro, presenta un porcentaje mayor en relación a la Administración Zonal Quitumbe y el D.M.Q.

#### 4.1.1.2.2 Nivel de Instrucción

GRÁFICO N.9



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Siendo nuestro objeto de análisis la Administración Zonal Eloy Alfaro, y según la información que se nos proporcionó el Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q), y que la representamos en el anterior grafico No 3, en cuanto al nivel de instrucción, el 27.7% de la población tiene estudios de primaria, el 24.5% tiene secundaria, el 22.5% cuenta con estudios superiores y el 2.4% con estudios de postgrado.

La población analfabeta corresponde al 3,20% de su población y sobre todo a mujeres pobres, afro descendientes e indígenas.<sup>19</sup>

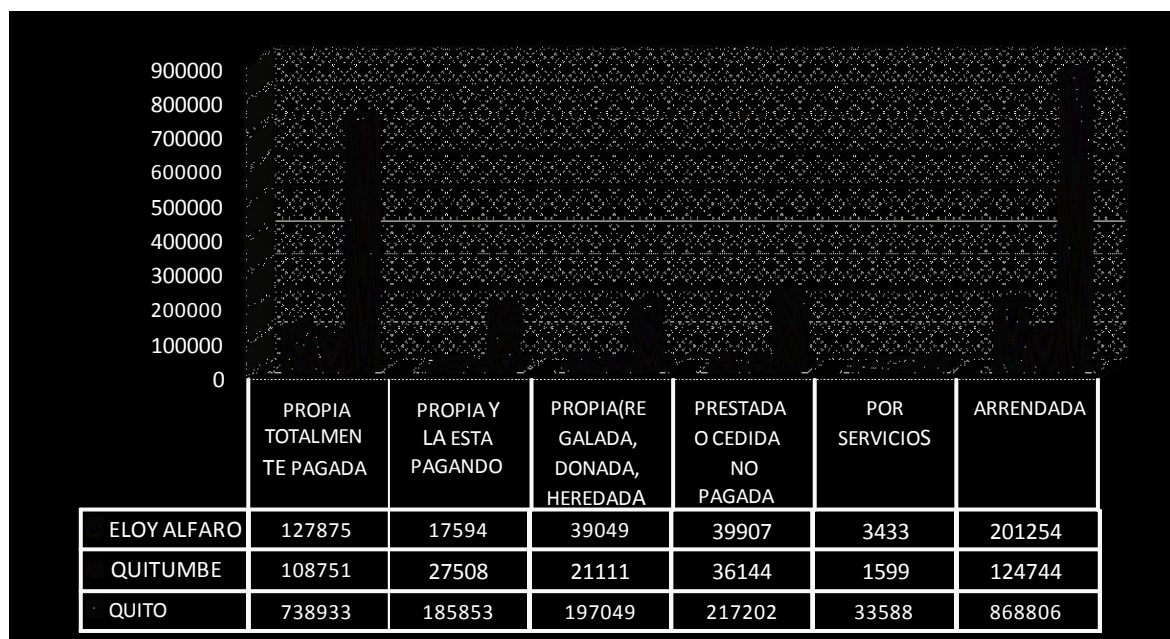
## 4.2 VIVIENDA

### 4.2.1 Tenencia de Vivienda de los Hogares en el Distrito Metropolitano de Quito, el sector Eloy Alfaro y Quitumbe.

La tenencia de la vivienda se considera como elemento de seguridad económica y de confort de la familia. Tanto en el DMQ, Zona Eloy Alfaro y Quitumbe se observa cambios de esta variable, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

<sup>19</sup> Municipio del DMQ; Plan de Desarrollo 2012- 2022, pag.54

**GRÁFICO N.10**



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Tal como se puede visualizar en el cuadro anterior, la Administración Eloy Alfaro, Quitumbe y el D.M.Q, y tomando como fuente la información publicada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se determina que: en la Zona Eloy Alfaro con un 49,6% (201.254 habitantes), Quitumbe con el 39% (124.744 habitantes) y el D.M.Q con (868.806 habitantes) es decir el 38,80%, pagan arriendo por la vivienda que la habitan y según las aspiraciones de ellos es que a futuro se pueda solicitar un préstamo para adquirir una vivienda ; luego tenemos al ( 29,8%) 127.875 personas que habitan una vivienda Propia y totalmente pagada en la Zona Eloy Alfaro, un 34% en Quitumbe y 33% corresponde al D.M.Q, y el resto de la población en las tres Zonas viven en Casa Propia y la está Pagando, Propia (regalada, donada, heredada o por posesión), Prestada o cedida (no pagada). Según el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en el plan de desarrollo 2012-2020 menciona que: la mayoría de las viviendas habitacionales en el sur de Quito son casa, seguido de departamentos y cuartos en casas de inquilinato, y su construcción es de hormigón, loza, ladrillo, bloque, y construcción mixta.

#### 4.3 SALUD

Desde el año 2007 aproximadamente el desafío que enfrentó el actual Gobierno en lo que a salud se refiere, es el de garantizar a todos los ciudadanos la Protección Social Universal en esta

materia, eliminando o reduciendo al máximo las desigualdades evitables en la cobertura, el acceso y la utilización de servicios de calidad.

Desde el enfoque de calidad, nos podemos referir al Subsistema Metropolitano de Salud, dentro del cual el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, como gobierno autónomo descentralizado, adoptó la decisión de establecer la gratuidad en la prestación de los servicios que entrega a través de las Unidades Municipales de Salud y sus redes, la eliminación del obstáculo económico para el acceso al servicio de salud significó un incremento inmediato del uso de los servicios de salud en todos los ámbitos, sin embargo, el incremento de la dotación de los servicios actualmente existentes, ya que existe una demanda no cuantificada que no está siendo atendida y que ejerce una presión permanente sobre los servicios disponibles.

A pesar de que se han producido mejoras en las instalaciones, equipos médicos y profesionales, aumentando la calidad del servicio y las habilidades para luchar contra las enfermedades y hacer frente a situaciones de emergencia, es grave porque dificulta el acceso oportuno a los servicios de salud y aumenta los costos de transporte y tiempo para los usuarios, especialmente de las zonas suburbanas y rurales. Adicionalmente, dificulta la implementación de un sistema de atención de salud al ciudadano de acuerdo al tipo, de gravedad o especialidad que requiera su estado, así como su continuidad de atención en los niveles adecuados.

Según el D.M.Q las principales enfermedades que enfrentan los quiteños son: neumonía, infarto miocardio, insuficiencia cardíaca, diabetes, gastroenteritis, infecciones del aparato respiratorio, entre otras. En el sur de Quito en la Zona Eloy Alfaro existe una gran cantidad de Centros Comunitarios, Centros de Salud (MSP), Consultorios Médicos particulares en distintas especialidades, que ofrecen sus servicios a precios accesibles para sus habitantes, además del Hospital del Sur (Enrique Garcés) que ofrecen servicios de forma gratuita, convirtiéndose así en la casa de salud más grande del sector, a donde acuden los habitantes a curar sus dolencias.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Municipio del Distrito Metropolitano de Quito , Plan de Desarrollo 2012-2020 pag 51.

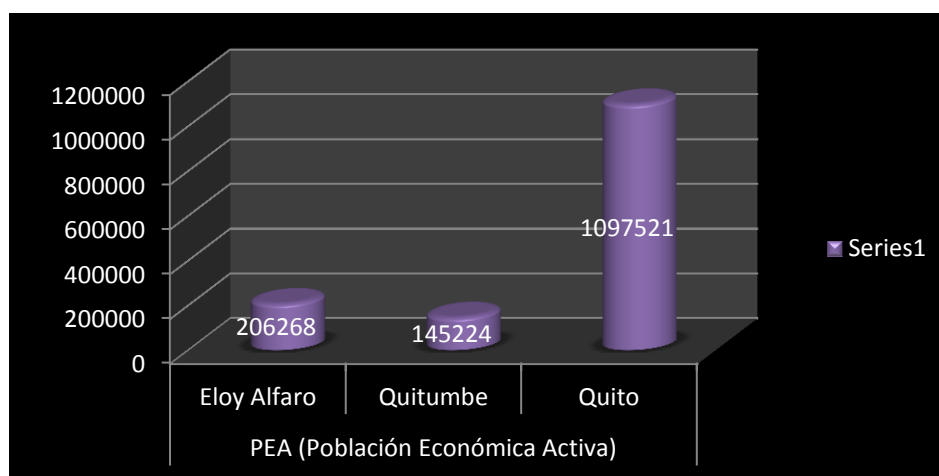
## 4.4 DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL SUR DE QUITO

### 4.4.1 POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA)

La Población Económicamente Activa, es aquella que interviene en la producción de bienes y servicios de nuestro país a partir de los 10 años de edad.<sup>21</sup>

Esta parte de la población es de vital importancia poderla analizar ya que será pieza fundamental en nuestro estudio, y según el INEC en el censo del año 2010, la PEA en el Distrito Metropolitano de Quito, y principalmente en la Zona Sur ( Ver Anexo N.6), se encuentra distribuida de la siguiente manera:

GRÁFICO N. 11



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

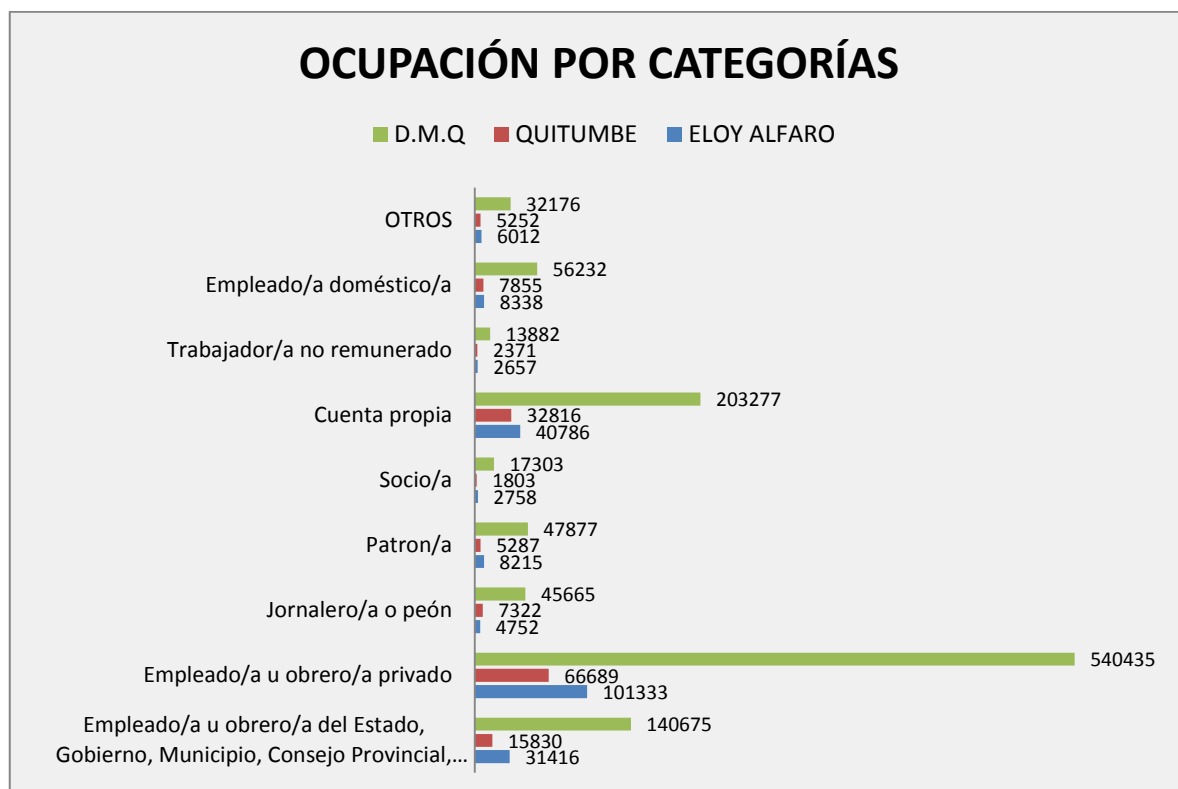
Tal como se puede observar en la anterior representación gráfica, El Distrito Metropolitano de Quito tiene una Población Económicamente Activa de 1.097.521 habitantes representado un poco más del 49% de su población total, en la Administración Zonal Eloy Alfaro la P.E.A es del 48,07% (206.268 habitantes) y en la Administración Quitumbe es de 145.224 habitantes (45,40%) es decir que la Zona Administración que tiene más personas trabajando es la Zona Eloy Alfaro en un 42% más que la Zona Quitumbe, convirtiéndose en un factor primordial para lograr cumplir nuestra meta de investigación.

<sup>21</sup>Página INEC, POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DEL ECUADOR, PÁG. 11

#### 4.4.1.1 Ocupaciones por categorías

Desde el punto de vista económico, las ocupaciones por categorías de los habitantes, es lo que mejor nos permite apreciar la situación de la economía de un país o de un sector, siendo en este caso la Zona Sur de Quito

GRÁFICO N.12



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

En efecto, al mirar el anterior gráfico y ver cómo está ocupada la población del Sur de Quito con relación al D.M.Q, se observa que la mayor proporción de PEA de personas trabajando está en el sector privado, en el DMQ 540435 personas (49,2%) , en la Eloy Alfaro 101333 personas (49.1%) y en Quitumbe 66689 personas (45,9%). Seguido de las personas que trabajan por cuenta propia en el DMQ 203277 personas (18,5%), Eloy Alfaro 40786 personas (19,90%) y en la zona Quitumbe 32816 personas (22,60%), mientras que las 2 menores dinámica de ocupación están en: Trabajador No Remunerado y como Jornalero/a – Peón, tanto en las Zonas de nuestro estudio y en la de comparación.( Ver Anexo N. 6)

#### 4.4.2 POBLACIÓN ECONÓMICA INACTIVA (P.E.I)

La Población Económicamente Inactiva (P.E.I), es el grupo de personas de 10 años y más, que estando en edad de trabajar no trabajan ni buscan activamente empleo, y está compuesta por: las amas de casa, estudiantes, jubilados, pensionados, rentistas, reclusos, incapacitados permanentemente, etc.<sup>22</sup>

**GRÁFICO N.13**



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

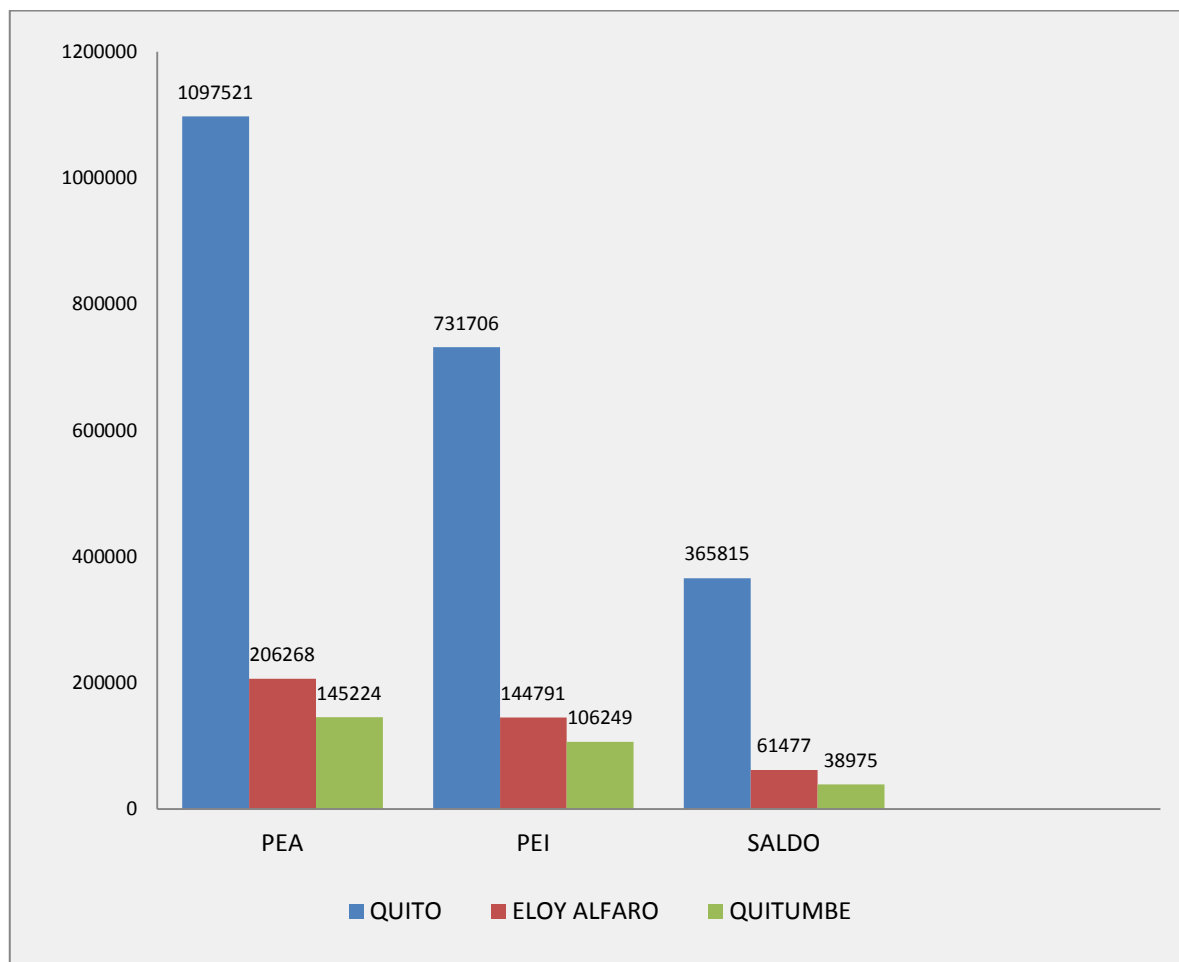
De toda la información recopilada, se desprende que: la Población Económicamente Inactiva en Quito está representada por 731.706 habitantes, de los cuales el 19,79% se hallan en la zona Eloy Alfaro, y el 14,52% en Quitumbe, existiendo un 5,2% más de la P.E.I en la Población de la Zona Eloy Alfaro, que en la Zona Quitumbe.( Ver Anexo N.6)

<sup>22</sup>INEC, POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DEL ECUADOR, PÁG. 12.



#### 4.4.3 BALANZA POBLACIONAL PEA- PEI.

GRÁFICO N.14



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

**FUENTE:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Con la información que nos proporcionó el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, nos permite establecer que la Población Económicamente Activa (P.E.A), con relación a la Población económicamente Inactiva (P.E.I), presenta un saldo favorable, ya que la mayor parte de sus habitantes tienen un trabajo o permanecen ocupados, esto es tanto en la Zona Eloy Alfaro como en la de Quitumbe y en el D.M.Q., tal como se puede apreciar en el gráfico antes representado.

#### 4.5 DISEÑO DE LA ENCUESTA

Presentación de la encuesta a realizarse en el Distrito Zonal Eloy Alfaro.

### UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

#### FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

#### DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

##### 1.- SEXO

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>
Nacionalidad	<input type="checkbox"/>

##### 2.- ¿CUÁL ES SU EDAD?

Años

##### 3.- ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN

Empleado/a u obrero/a del Estado	<input type="checkbox"/>
Empleado/a u obrero/a privado	<input type="checkbox"/>
Cuanta propia	<input type="checkbox"/>
Empleado/a domestico /a	<input type="checkbox"/>
Otras	<input type="checkbox"/>

##### 4.- ¿CUÁLES SON SUS INGRESOS MENSUALES SEGÚN SU OCUPACIÓN?

#### DÓLARES

Menos de200	<input type="checkbox"/>
201- 400	<input type="checkbox"/>
401-600	<input type="checkbox"/>
601-800	<input type="checkbox"/>
801 en Adelante	<input type="checkbox"/>

##### 5.-USTED AHORRA MENSUALMENTE

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

**6.-¿QUE PORCENTAJES DESTINA USTED AL AHORRO MENSUAL?**

**DÓLARES**

Hasta 200 ☐

101-200 ☐

201-400 ☐

**7.-SUS AHORROS E INVERSIONES USTED REALIZA EN:**

**ENTIDADES FINANCIERA**

Bancos ☐

Cooperativas ☐

Mutualistas ☐

Otros ☐

**8.- ¿POR QUÉ RAZON USTED REALIZA SUS TRANSACCIONES ANTES MENCIONADAS?**

**TRANSACCIONES FINANCIERAS**

Rapidez ☐

Cobertura ☐

Eficiencia ☐

Confianza ☐

Solidez ☐

**9.-MENCIONE QUE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO USTED CONOCE**

_____	_____
_____	_____
_____	_____

**10.- ¿ES USTED SOCIO DE ALGUNA COOPERATIVA MENCIONE CUÁL?**

**OPCIONES**

SI ☐

NO ☐

De cuál? \_\_\_\_\_

**11.-BAJO QUE MEDIOS O MECANISMOS SE ENTERO DE ESTAS COOPERATIVAS**

**MEDIOS**

Amigos y Familiares	<input type="checkbox"/>
Hojas volantes	<input type="checkbox"/>
Trípticos	<input type="checkbox"/>
Página Web	<input type="checkbox"/>
Prensa	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
TV	<input type="checkbox"/>

**12.-HA ESCUCHADO ACERCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN**

**OPCIONES**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

**13.-CONSIDERA USTED NECESARIO LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN DE ESTA LOCALIDAD**

**Apertura de la Cooperativa**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

**14.- ¿QUE SERVICIOS LE GUSTARIA MAS, QUE ESTA INSTITUCION FRINANCIERA LE BRINDE?**

**SERVICIOS A PROPORCIONAR**

Facilidad de crédito	<input type="checkbox"/>
Buen servicio y atención	<input type="checkbox"/>
Seguro de desgravamen	<input type="checkbox"/>
Comisariato	<input type="checkbox"/>
Funeraria	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de Crédito y Consumo	<input type="checkbox"/>
Asesoría Legal y Financiera	<input type="checkbox"/>
Servicios Médicos	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**15.- ¿EN CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE INTERESARIA A COLOCAR SUS INGRESOS / INVERSIONES EN ESTA COOPERATIVA?**

**COLOCACION DE INGRESOS**

Ahorros	<input type="checkbox"/>
Inversión	<input type="checkbox"/>
Créditos	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**16.-¿A TRAVES DE QUE MEDIOS LE GUSTARIA QUE SE PROMOCIONE LA CACT?**

**MEDIOS**

Amigos y Familiares	<input type="checkbox"/>
Hojas Volantes	<input type="checkbox"/>
Trípticos	<input type="checkbox"/>
Páginas Web	<input type="checkbox"/>
Prensa	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>

**17.-¿SI LA CACT LE OFRECIERA LAS SIGUIENTES OPCIONES DE INVERSIÓN POR CUÁL SE DECIDERÍA?¿ CON CUÁL SE QUEDARÍA?**

Porcentaje	Montos	30 Días	60 Días	90 Días	120 Días	180 Días	360 Días	361 Días +	
Tulcan Platino	10001 en Adelante	3,90%	4,30%	4,70%	5,10%	5,50%	6,00%	6,50%	
Tulcan Oro	6001-10000	3,10%	3,30%	3,50%	3,70%	3,90%	4,10%	4,50%	
Tulcan Plata	3001-6000	2,90%	3,10%	3,30%	3,50%	3,70%	3,90%	4,10%	
Tulcan Bronce	1001-3000	2,70%	2,90%	3,10%	3,30%	3,50%	3,70%	3,90%	
Super Tulcan	500-1000	2,50%	2,70%	2,90%	3,10%	3,30%	3,50%	3,70%	

**4.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA**

**4.6.1 FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA CON POBLACIÓN FINITA**

Para saber el tamaño de la muestra en la encuesta a aplicarse, utilizaremos la fórmula de población finita ya que conocemos cuantos elementos tiene la población y para nuestros cálculos tomaremos como referencia a la P.E.A de la Administración Zonal Eloy Alfaro, en base a la información proporcionada por el Distrito Metropolitano de Quito, y la fórmula aplicada será:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{e^2 N - 1 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde los criterios a utilizarse son:

**N** = 206268 Tamaño de la Población P.E.A (Eloy Alfaro)

**p** = 0.50 Probabilidad de que ocurra el evento

**q** = 0.50 Probabilidad de que no ocurra el evento

**Z** = 1,96 Nivel de Confianza que equivale al 95%

**e** = 5% Margen de error

**n** = ? Tamaño de la muestra

Aplicando los valores antes descritos y sustituyéndolos en la fórmula, se obtuvo una ~~an~~igual a:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 206268 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times 206268 - 1 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

**n = 384 encuestas a realizar.**

## 4.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

La encuesta la realizamos en las siguientes fechas: Martes 1 de octubre del 2012, desde las 9h00 hasta las 14h00; y el sábado 5 de octubre desde las 9h00 hasta las 14h00.

Para el trabajo de la encuesta aplicada se establecieron 2 puntos estratégicos cerca de donde funcionara la nueva sucursal en de la C.A.C.T, como son:

-La Calle Alonso de Angulo, desde la Av. Quevedo hasta la Av. Jipijapa.

-La Av. Michelen a hasta el Redondel de la Atahualpa.

En los dos puntos de referencia donde se aplicó la encuesta se encuestaron a un total de 384 personas, siendo estas habitantes, comerciantes y microempresario del sector, así como personas que trabajan en la zona de influencia en donde estará funcionando la sucursal de la C.A.C.T

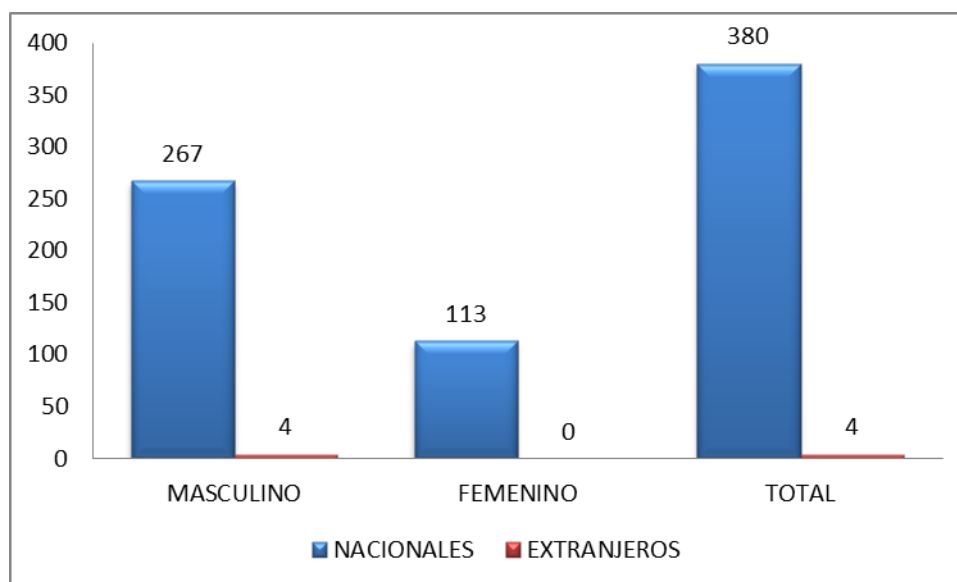
#### 4.7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ENCUESTA

Los resultados que arrojaron las encuestas realizadas en la Zona Eloy Alfaro son los siguientes :

##### Datos Generales de Identificación

##### 1.- SEXO

**GRÁFICO N.15**



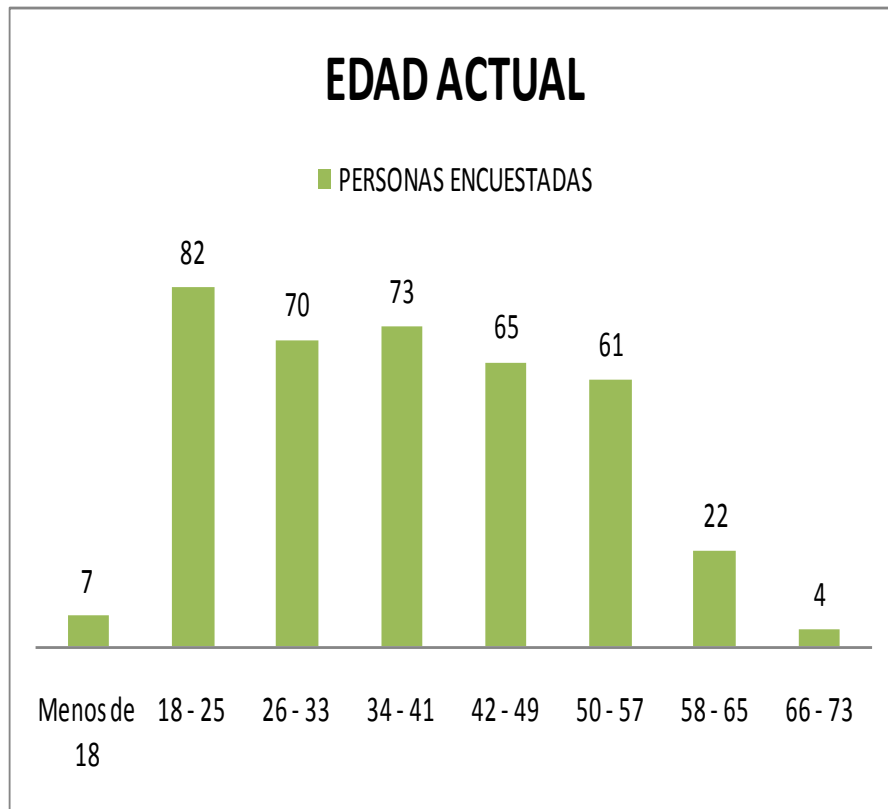
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

De las encuestas realizadas a las personas determinadas por el tamaño de la muestra y especificando como ámbito de estudio se consideró a los comerciantes y a personas que viven en dicho sector, según los datos obtenidos el total de encuestados son 384 personas, en el cuál se encuestó a 200 personas de sexo masculino nacionales y 4 extranjeras y 184 personas que son sexo femenino. (Ver Anexo N. 7, Cuadro N.5 )

## 2.- ¿CUÁL ES SU EDAD?

GRÁFICO N.16



**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Con lo que se refiere a la edad de los encuestados en años cumplidos, se obtuvo que la edad mínima que hemos encuestado es menos de 18 años a (7 personas) y la edad máxima es de 66-73 a (4 personas), los resultados que se obtuvieron en la encuesta el mayor número de encuestados están en la edad de 18 -25 años que son 82 personas seguido de la 34-41 años a 73 personas. (Ver Anexo N. 7, Cuadro N.6)



### 3.- ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN?

GRÁFICO N.17



**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Según los resultados el 30% (115) de los encuestados tienen una ocupación de empleado/a u obrero/a privado, el 27%(104) corresponde a cuenta propia y el 25%(96) empleado/a u obrero/a del Estado seguido con menor porcentaje Empleado/a domestico/a 10% (38) y otros el 8% (31) demostrando que la mayoría de personas de la zona Eloy Alfaro se dedica a trabajar en el sector privado, público y por cuenta propia. (Ver anexo N. 7, Cuadro N. 7 )

#### 4.- ¿CUÁLES SON SUS INGRESOS MENSUALES SEGÚN SU OCUPACIÓN?

GRÁFICO N.18



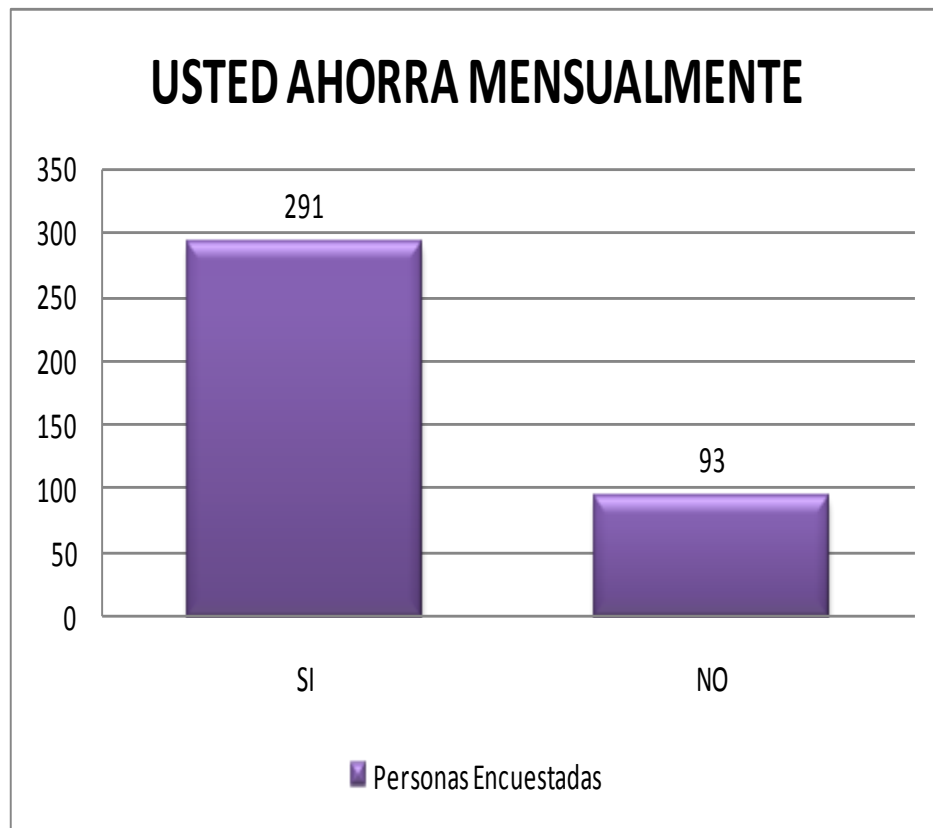
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

En las encuestas realizadas el 51,56%(198) de personas tiene ingresos mensuales de \$201-400, el 33.33%(128) de los encuestados sus ingresos son de \$401-600, el 8,07% (31) de las personas poseen ingresos que van desde \$601-800 y con menor porcentaje tenemos los que son de menos \$200 con el 3,91%(15) y con el 3,13% (12) de 801 en adelante.(Ver anexo N.7, Cuadro N.8)

## 5.- USTED AHORRA MENSUALMENTE

GRÁFICO N.19



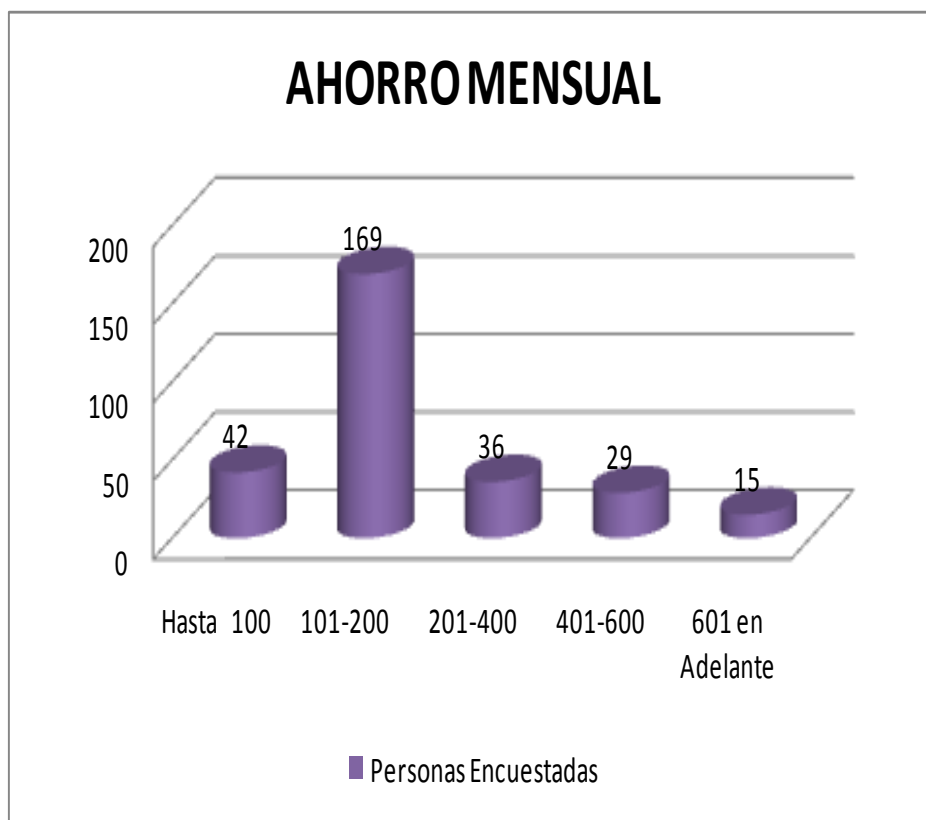
**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

En esta pregunta es necesario rescatar el 75,78%(291) de las personas encuestadas que respondieron que si pueden ahorrar mensualmente y el 24,22%(93) no podrían ahorrar mensualmente demostrando que sus ingresos mensuales no son muy altos y no les alcanza para dicho ahorro.(Ver anexo N.7, Cuadro N.9)

## 6.-¿QUÉ PORCENTAJE DESTINA USTED AL AHORRO MENSUAL

GRÁFICO N.20



**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Analizando las respuestas se puede observar que 58,08% (169) de personas que respondieron que aportarían con un ahorro mensual una cantidad inicial de \$101-200, el 14,43% (42) dijeron que hasta \$100, el 12,37% (36) con \$ 201-400 , y el 9,97%(29) con \$401-600 y solamente el 5,15%(15) pueden aportar con una cantidad de \$ 601 en adelante , por lo tanto si existe una suma considerable de dinero para que la nueva sucursal inicie sus operaciones de crédito en la zona Eloy Alfaro .(Ver anexo N.7, Cuadro N. 10)

## 7.-SUS AHORROS E INVERSIONES USTED LAS REALIZA EN:

GRÁFICO N.21



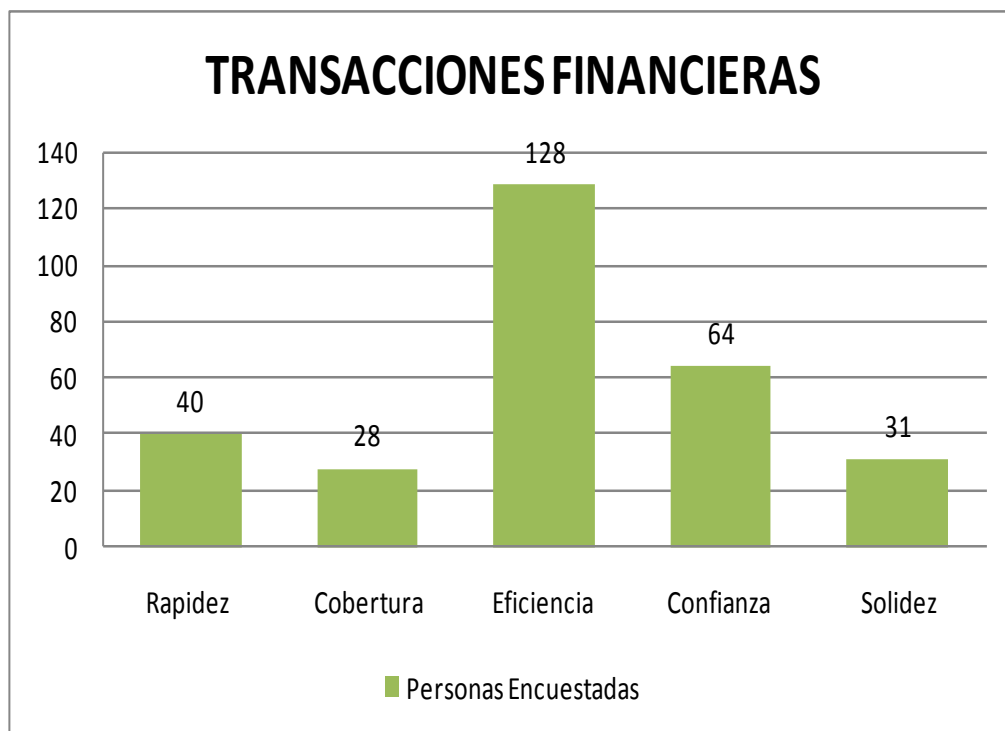
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Con lo que respecta a la actuación como socio la mayoría de encuestados tienen sus cuentas de ahorros en Bancos con un 64,95%(189),seguido con un 26,80% (78) por Cooperativas, el 3,09% (9) con las mutualistas y el 5,15% (15) otros .Todo lo anterior nos señala que si bien que los bancos están en posicionados seguidas de las cooperativas .(Ver anexo N.7, Cuadro N.11)

**8.- ¿POR QUÉ RAZÓN USTED REALIZA SUS TRANSACCIONES ANTES MENCIONADAS?**

**GRÁFICO N.22**



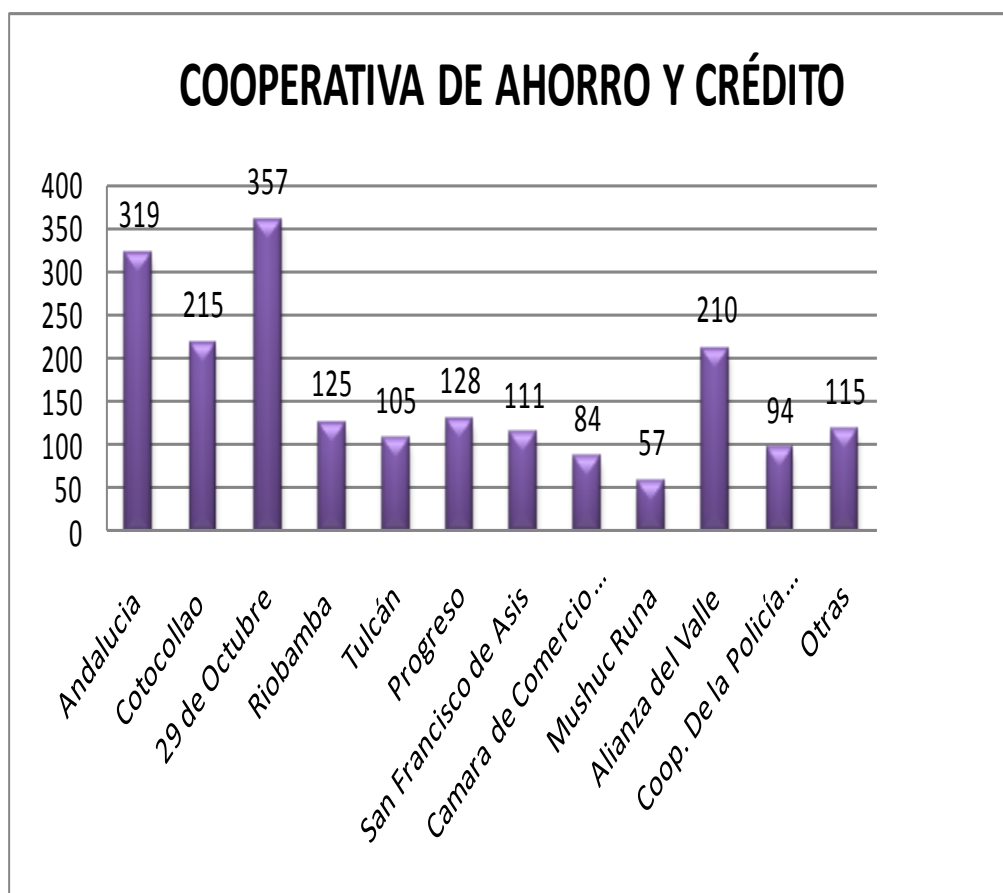
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Como podemos darnos cuenta en el gráfico anterior notamos que de las 291 personas encuestadas que realizan sus ahorros e inversiones en las diferentes entidades financieras les gusta las siguientes características, el 43,99% de ellas les gusta la eficiencia y calidad al momento de acceder a un servicio, el 21,99% de las personas siguientes les gusta la confianza que estas entidades financieras les ofrece, el 13,75% de las personas encuestadas les gusta su rapidez, y por último podemos concluir que el 10,65% y el 9,62% de las personas prefieren la solidez y la cobertura respectivamente. Estas características deberán ser tomadas en cuenta para que más personas logren ser socios de nuestra nueva cooperativa de Ahorro y Crédito. (Ver anexo N.7, Cuadro N. 12)

## 9.-MENCIONE QUE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO USTED CONOCE

GRÁFICO N.23



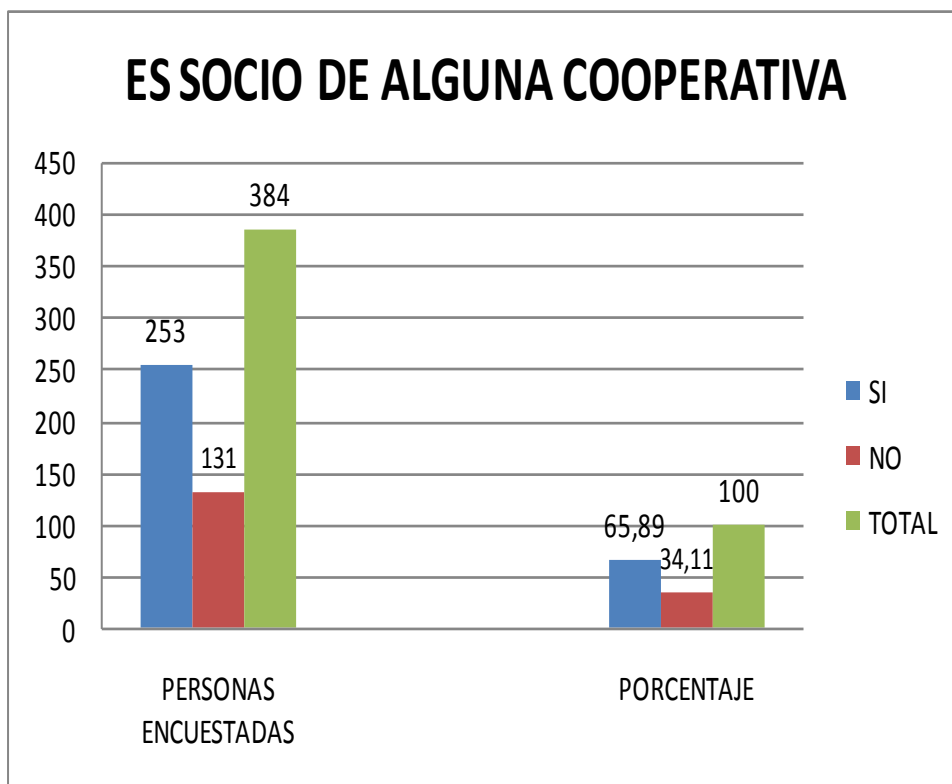
**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Lo que respecta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito más conocidas por las personas que viven en el sur de Quito, en la zona Eloy Alfaro se obtuvieron los siguientes resultados tomando en cuenta cinco opciones por cada una de las 384 persona encuestada tenemos un total de 1920 respuestas como podemos observar en el gráfico, con un 18,59% Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre; con el 16,61%% la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía; con un 11,20% se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao; con un 10,94% la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle y con un porcentaje menor se encuentran las Cooperativas Progreso, Riobamba, San Francisco de Asís, Tulcán, Policía Nacional, Cámara de Comercio de Quito, Mushuc Runa entre otras.(Ver anexo N.7, Cuadro N.13)

#### 10.- ¿ES USTED SOCIO DE ALGUNA COOPERATIVA MENCIONE CUÁL?

GRÁFICO N.24



**FUENTE:** Encuesta realizada .

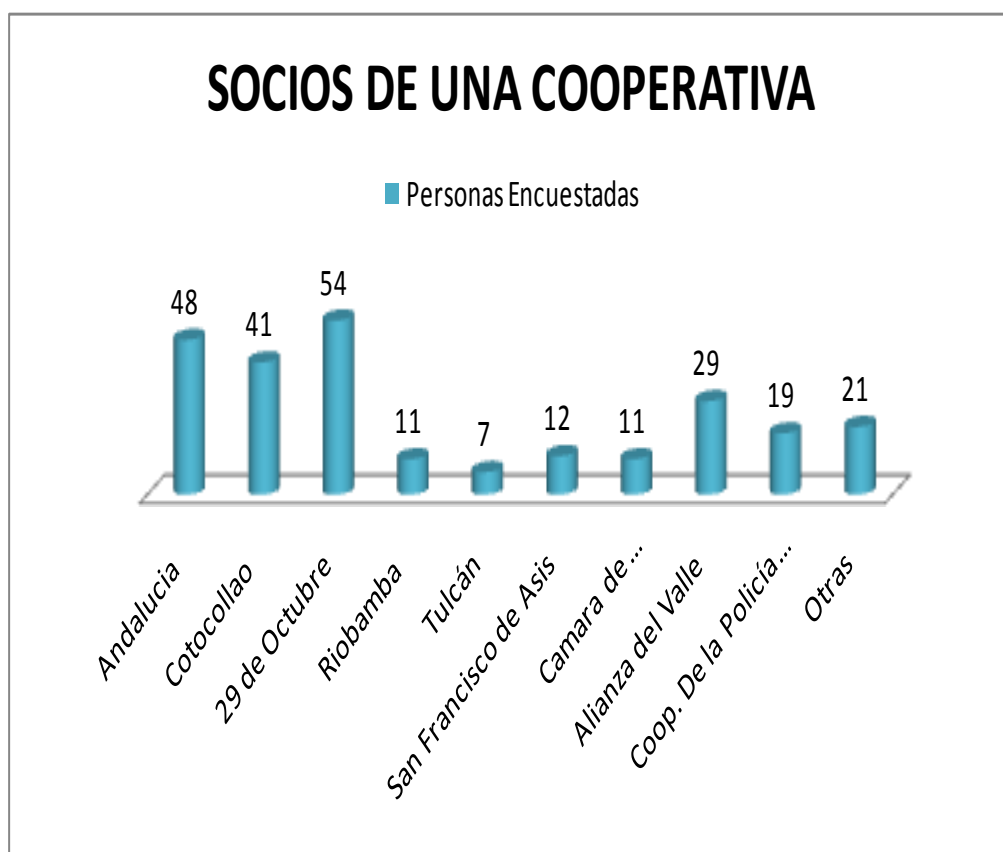
**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Al realizar la pregunta si las personas eran socios en alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito, se obtuvieron como resultados los siguientes: el 65,89% es socio de una de las Instituciones que se pueden observar en el anterior cuadro N. 17 mientras que el 34,11% de los encuestados no pertenecen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En consecuencia, la gran mayoría (65,89%) ya conoce y utiliza los servicios de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que implicará al futuro ser más precavidos en cuanto al crecimiento de los socios de la nueva cooperativa. (Ver anexo N.7, Cuadro N.14)



GRÁFICO N.25



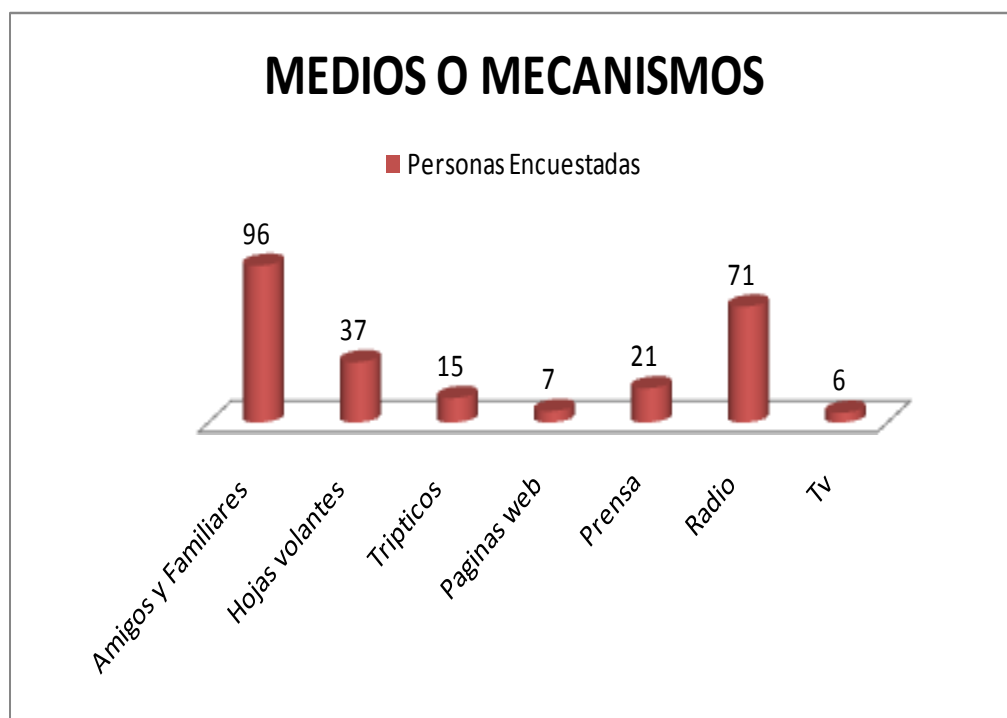
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Podemos notar que 21,34% de personas son socios de la Cooperativa 29 de Octubre, la Cooperativa Andalucía con un 18,97% de socios, La Cooperativa Cotocollao con el 16,21% de socios, la Cooperativa Alianza del Valle con el 11,46%, y con menor porcentaje tenemos a las cooperativas: Cooperativa de la Policía Nacional con el 7,51%, Riobamba y la Cámara de Comercio de Quito con un 4,35% y la Tulcán con el 2,77%. (Ver anexo N.7, Cuadro N.15)

## 11.- BAJO QUE MEDIOS O MECANISMOS SE ENTERÓ DE ESTAS COOPERATIVAS

GRÁFICO N. 26



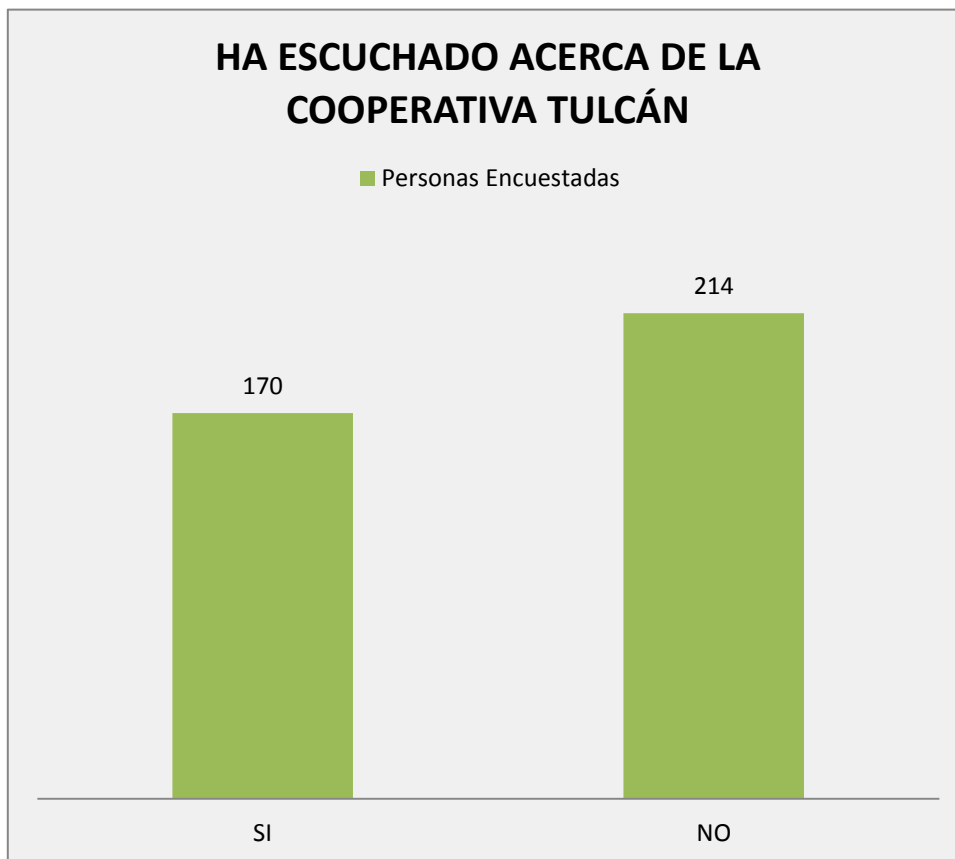
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Según el cuadro anterior podemos darnos cuenta que las personas encuestadas se enteraron de la CACT a través de familiares y amigos esto con un 38%, con un 28% a través de radio, con un 15% se enteraron por hojas volantes, y en menor porcentaje por la prensa 8 %, trípticos con el 6%, página web 3%, Tv 2%. (Ver anexo N.7 Cuadro N. 16)

## 12.- HA ESCUCHADO ACERCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

GRÁFICO N.27



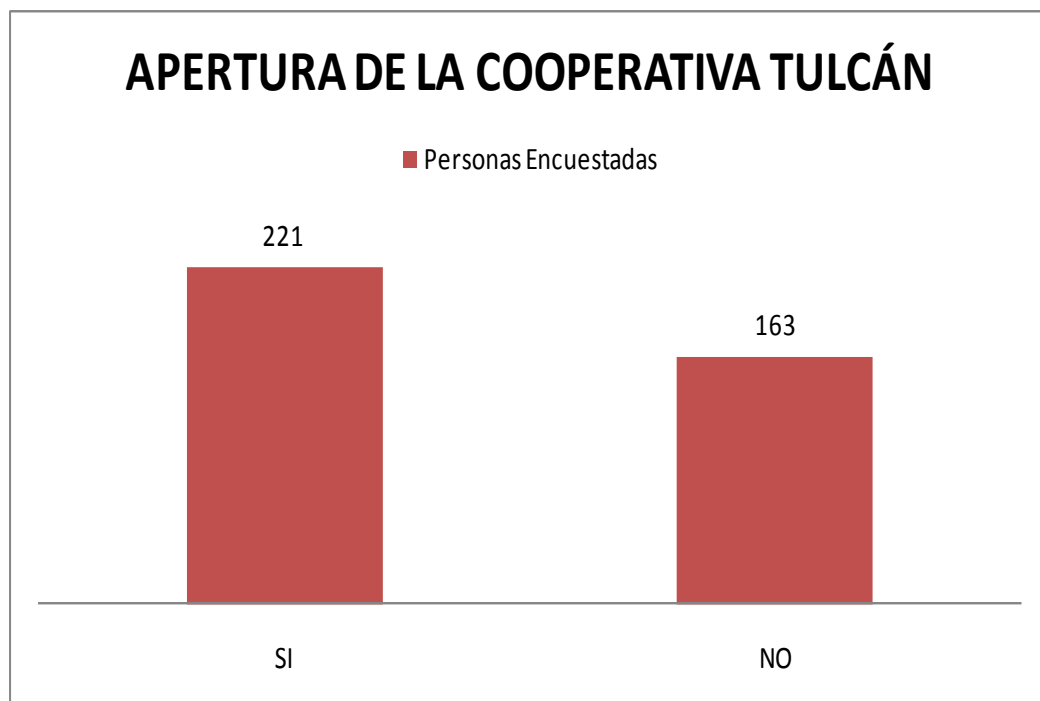
**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

De las 368 personas encuestadas el 44,27% si ha escuchado de la Cooperativa Tulcán, mientras que el 55,73% desconoce de la Cooperativa.(Ver anexo N.7, Cuadro N.17)

**13.-CONSIDERA USTED NECESARIO LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN EN ESTA LOCALIDAD.**

**GRÁFICO N.28**



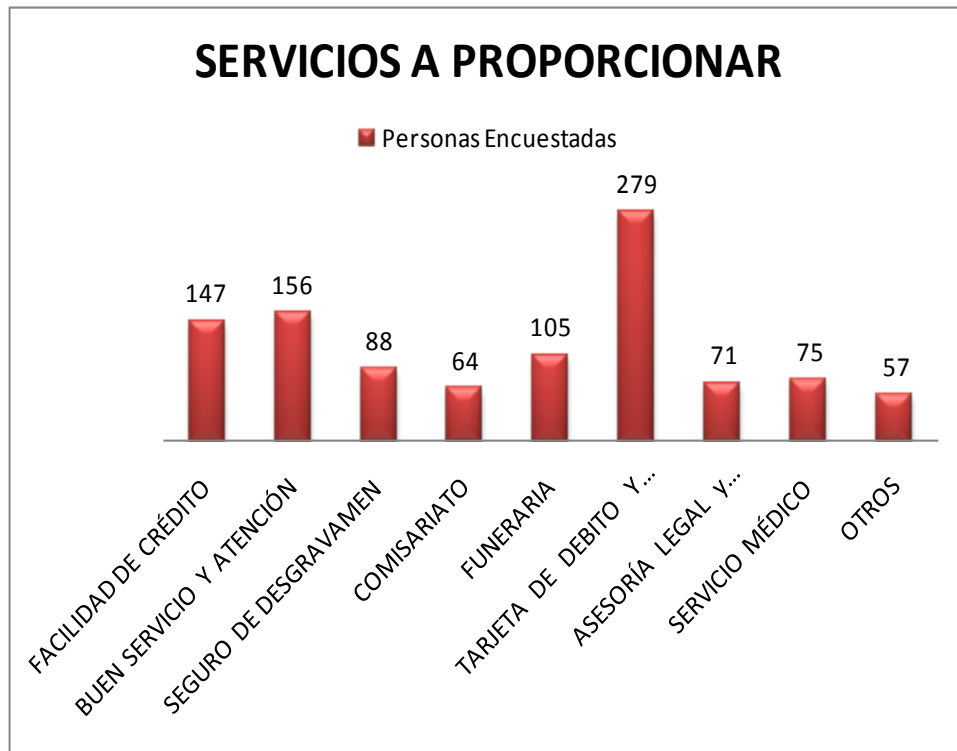
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Con lo referente al interés para aperturar una nueva sucursal de Cooperativa de Ahorro y Crédito en la zona Eloy Alfaro en el sur de Quito, que cumpla con las necesidades y expectativas del sector de los comerciantes formales e informales y personas que viven y transitan en el sector, se obtuvieron los siguientes resultados: el 57,55 % con una aceptación sobre la apertura de nueva CAC en contraste con una negativa a la creación de CAC con un 42,45%. del total de los encuestados.(Ver anexo N.7, Cuadro N. 18)

**14.- ¿QUÉ SERVICIOS LE GUSTARIA MAS, QUE ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA LE BRINDE?**

**GRÁFICO N.29**



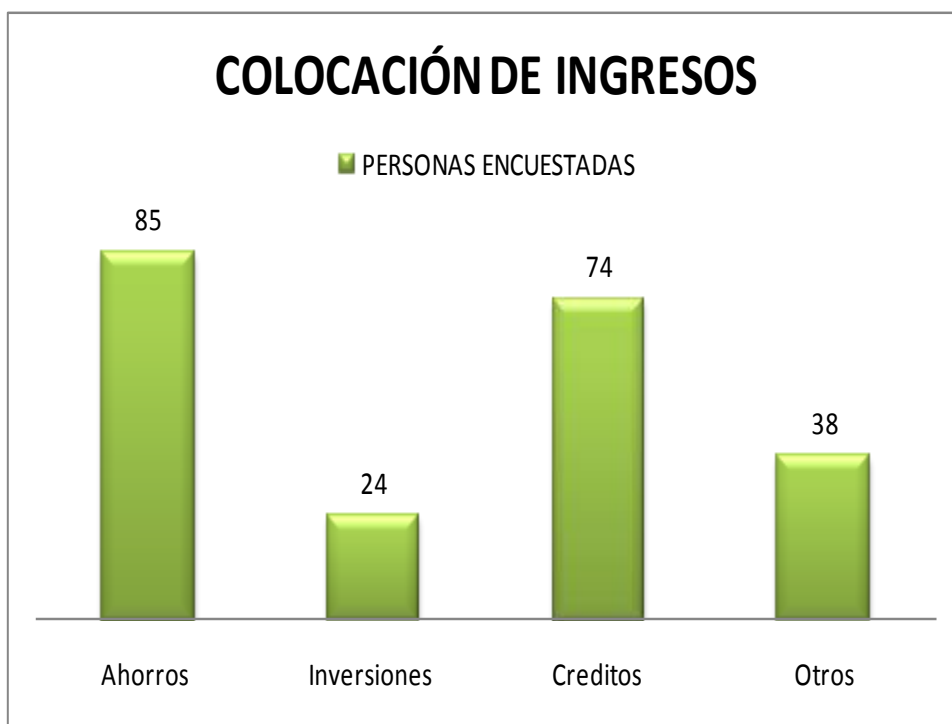
**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

En lo referente a los diferentes servicios que más les agrada a los clientes con un 26,76% se encuentran las tarjetas de crédito y consumo que brindan una mayor comodidad y beneficios al momento de adquirir un bien o servicio, con un 14,97% de encuestados prefieren que en la nueva cooperativa les brinden un Buen Servicio y Atención, con un 14,12% de las personas desean mayor facilidad al momento de adquirir un crédito en la institución, con un 8,45% que presente un Seguro de Desgravamen, y en menor porcentaje tenemos Servicios Médicos con un 7,20%, Asesoría Legal y Financiera con el 6,81%, Comisariato con un 6,14%, entre otros. (Ver anexo N.7, Cuadro N.19)

**15.- ¿EN CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE INTERESARÍA A COLOCAR SUS INGRESOS /INVERSIONES EN ESTA COOPERATIVA?**

**GRÁFICO N.30**



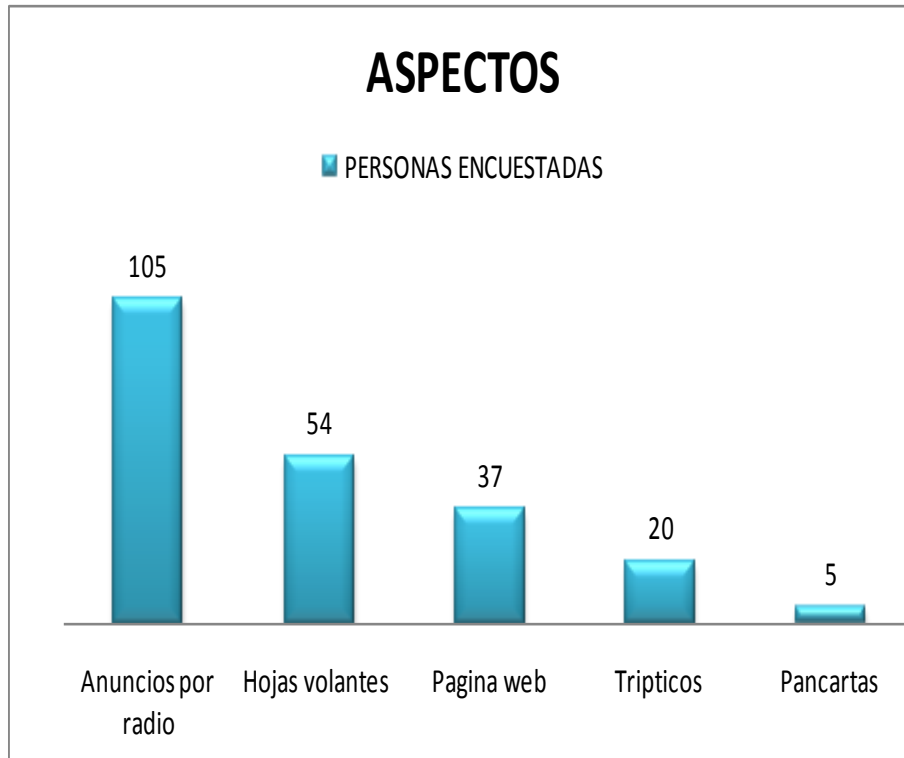
**FUENTE:** Encuesta realizada

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Con lo referente a los ingresos la mayoría de los encuestados prefieren colocar sus inversiones en ahorros con un 38,46% para poder cubrir necesidades futuras, con un 33,49% tenemos que las persona optan por poner su dinero como encaje para adquirir un crédito, y con un 10,86% las personas prefieren invertir con la finalidad que dicha inversión se transformará en una ganancias futura. y otros con un 17,19%.(Ver anexo N.7, Cuadro N.20)

**16.- ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS LE GUSTARIA QUE SE PROMOCIONE LA C.A.C.T?**

**GRÁFICO N.31**



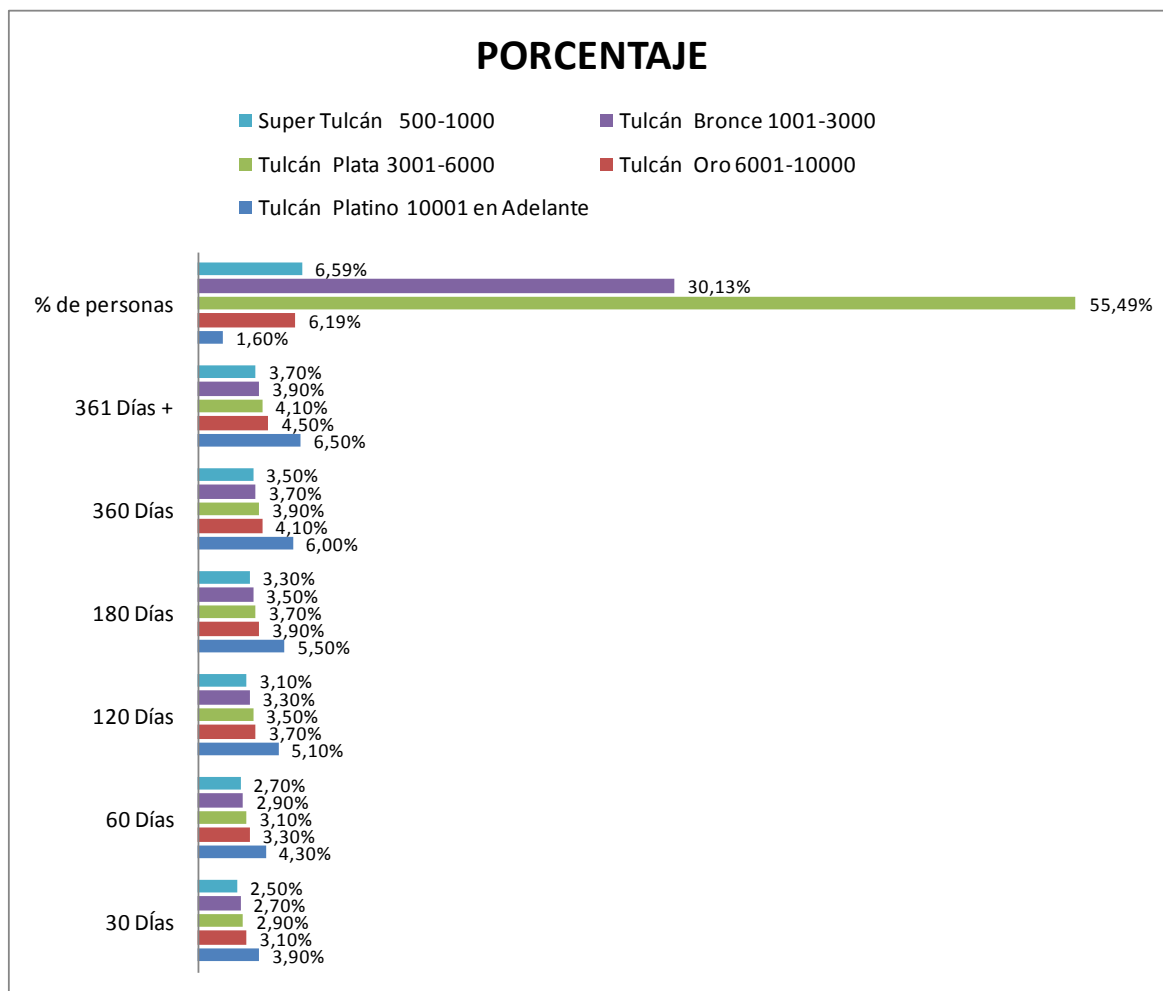
**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

En lo que se refiere la manera que el cliente prefiere que llegue la información de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito, con los resultados obtenidos se tiene que el 47,51% de las personas prefieren que esta información sea dada por anuncios por radio, seguidas por las hojas volantes con un 24,43%, el 16,74% prefieren que la información les llegue mediante página web, el 9,05% y 2,26% prefieren a los trípticos y pancartas respectivamente. (Ver anexo N.7, Cuadro N.21)

**17.- ¿SI LA C.A.C.T LE OFRECIERA LAS SIGUIENTES OPCIONES DE INVERSIÓN POR CUÁL SE DECIDERÍA?¿CON CUÁL SE QUEDARÍA?**

**GRÁFICO N. 32**



**FUENTE:** Encuesta realizada.

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Como podemos observar en el cuadro N.32 el 55,49% de personas les gustaría acceder a la inversión Tulcán Plata, por motivo de que cuenta con un monto accesible de pago, a los ingresos mensuales que estas personas perciben, ya que su tasa de interés es más baja en comparación con las otras opciones de inversiones, con un 30,13% de la opción Tulcán Bronce que tiene una tasa de interés más baja que la anterior mencionada, en menor porcentaje tenemos las siguientes opciones.

Super Tulcán con un 6,59%, Tulcán oro con un 6,19% , Tulcán Platino con el 1,60 % , ya que los dos últimos presentan unas tasas de interés elevadas.(Ver Anexo N.7, Cuadro N.21)



## **4.8 IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA**

**LA COMPETENCIA:** Se conoce como competencia al conjunto de empresas que ofrecen productos iguales (o similares) a los de una empresa con otra, o que producen bienes "sustitutos" (que sustituyen en el consumo a nuestros productos).<sup>23</sup>

Es usual que cuando hablamos de competencia nos venga a la mente empresas que son nuestra directa competencia: aquellas que producen o comercializan los mismos productos. Pero la competencia no se limita al caso de las empresas que compiten con la nuestra directamente (con los mismos productos). También se considera competencia a las empresas que ofrecen productos que pueden sustituir a los nuestros.

### **4.8.1 COMPETENCIA DIRECTA E INDIRECTA**

#### **4.8.1.1 COMPETENCIA DIRECTA**

Considerando el análisis realizado en el sur de Quito concluimos que la competencia directa son las Cooperativas de Ahorro y Crédito( Andalucía, Cotacollao) que se encuentran ubicadas en el sector sur de Quito, en la zona Eloy Alfaro, se ha evidenciado que no se cuenta con una logística adecuada para desarrollar los servicios y llegar al público en general, no se cuenta con el servicio requerido y la atención que el cliente solicita al momento de demandar los servicios de las instituciones financieras, por lo que la mayoría de personas en el sector han optado por ser clientes de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a la facilidad que estas brindan al momento de aperturar una cuenta de ahorro y la agilidad en la otorgación de créditos.

#### **4.8.1.2 COMPETENCIA INDIRECTA**

Realizando una observación directa en la zona de la Eloy Alfaro en el sur de Quito, podemos concluir que nuestra competencia indirecta es el Banco del Pichincha ubicado en dicha zona, por lo que la cooperativa siempre deberá estar atenta a las acciones que tomen los competidores, especialmente en aquellas que puedan influir en la distribución la publicidad y la venta de nuestro producto.

---

<sup>23</sup> JAIME ESLAVA, José. Nuevas Estrategias de Precios. Segunda Edición. Madrid- España, 2009.

## 4.9 SERVICIOS QUE OFRECEN LA COMPETENCIA

En las principales fuerzas financieras que encontramos en el sur de Quito podemos destacar algunas, de índole bancaria, cooperativistas entre las que citamos:

### BANCARIA:

- Banco Pichincha

### COOPERATIVISTAS:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andalucía”
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao"

### 4.9.1 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

**CUADRO N.10**

PRODUCTOS	TUICÁN	ANDALUCÍA	COTOCOLLAO
AHORRO	A LA VISTA	CUENTA DE AHORRO	CUENTA DE AHORRO
	A LA VISTA(CUENTA FÁCIL)		
	PLAN CAPITALIZACIÓN	AHORRO PROGRAMADO	
	CENTAVITO AHORRADOR		AHORRO CRECER
	ACTIVA JOVEN		
	BECA DEL FUTURO		AHORRO POR VENIR
DEPÓSITO	DEPÓSITO A PLAZO FIJO	DEPÓSITO A PLAZO FIJO	PLAZO FIJO
	DEPÓSITO A PLAZO FIJO ANTICIPADO		
CRÉDITO	CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO
	VIVIENDA	VIVIENDA	VIVIENDA
	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

Todas estas Instituciones se considera como las principales fuerzas competitivas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tulcán”, por tener similar servicio financiero; claro que cada una tiene su atractivo comercial, que va desde la tasa de interés crediticio, hasta la tasa mejor pagada en el mercado, depósitos a plazo fijo, sin duda acompañado con grandes estrategias de marketing, estos productos van destinados tanto para niños, jóvenes y adultos.

**CUADRO N.11**

PRODUCTOS	TUICÁN	ANDALUCÍA	COTOCOLLAO
AHORRO	A LA VISTA : APERTURA TU CUENTA CON \$55	CUENTA DE AHORROS:APERTURA TU CUENTA CON \$50	CUENTA DE AHORRO: APERTURA TU CUENTA CON \$ 50.
	A LA VISTA(CUENTA FÁCIL): \$1.00, NO COBRAMOS NI PEDIMOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN		
	PLAN CAPITALIZACIÓN:AHORRO MENSUAL POR DOS AÑOS MÍNIMO CON UNA TASA PREFERENCIAL DEL 7%, LA MISMA QUE SE CAPITALIZA MENSUALMENTE CON UNA BASE MÍNIMA DE AHORRO MENSUAL DE \$ 5.00	AHORRO PROGRAMADO:BASE MÍNIMA DE AHORRO DE \$ 7 CON UNA TASA PREFERENCIAL DEL 7% QUE SE CAPITALIZA MENSUALMENTE.	
	CENTAVITO AHORRADOR:APERTURA DE LA CUENTA CON \$5.		AHORRO CRECER: APERTURA DE LA CUENTA CON \$15
	ACTIVA JOVEN: APERTURA DE LA CUENTA \$ 8.		
	BECA DEL FUTURO: AHORRO MÍNIMO \$ 5	AHORRO FUTURO: AHORRO MÍNIMO \$ 8.	AHORRO POR VENIR: AHORRO MÍNIMO \$ 10
DEPÓSITO	DEPÓSITO A PLAZO FIJO: MONTO MÍNIMO \$ 200 A UN PLAZO DE 31 DÍAS.	DEPÓSITO A PLAZO FIJO:MONTO MÍNIMO \$200 A UN PLAZO DE 31 DÍAS.	PLAZO FIJO: MONTO MÍNIMO \$100 A UN PLAZO MÍNIMO DE 31 DÍAS.
CRÉDITO	CONSUMO: DE \$200 HASTA \$ 30.000 HASTA 72 MESES DE PLAZO SEGÚN EL MONTO.	CONSUMO:DE \$300 HASTA \$25.000 HASTA 60 MESES PLAZO SEGÚN EL MONTO.	CONSUMO:DE \$300 HASTA \$25.000 HASTA 48 MESES PLAZO SEGÚN EL MONTO.
	VIVIENDA: HASTA \$ 40.000 A 5 AÑOS.	VIVIENDA:HASTA \$ 40.000 HASTA 5 AÑOS.	VIVIENDA:HASTA \$35.000 A 3 AÑOS.
	MICROCRÉDITO:HASTA \$20.000 A 36 MESES SEGÚN EL MONTO.	MICROCRÉDITO:HASTA \$ 20.000 A 36 MESES.	MICROCRÉDITO:HASTA \$ 20.000 A 48 MESES SEGÚN EL MONTO.

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

El precio de los productos influye en los sueldos, ingresos, intereses y utilidades de cada una de las cooperativas observadas en el Cuadro N.10. Es decir, el precio de un producto o servicio que incide en la cantidad de recursos o factores de producción, mano de obra, capital, etc, que se utilicen para la creación de un nuevo producto. El precio determina lo que se producirá y quien obtendrá los bienes y servicios producidos.

En el mercado las tasas de interés están reguladas por la Superintendencia de Bancos, cada Cooperativa deberá manejar esta tasa como bien convenga pero no podrá excederse de estas, tanto para consumo, micro créditos, vivienda. Ya dependerá de cada Cooperativa el reducir el interés mediante las políticas que manejen.

#### **4.10 ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA**

##### **4.10.1 ANÁLISIS DE LA OFERTA**

“La oferta es el número de unidades de un bien o servicio que los productores están dispuestos a vender a determinados precios”<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> MENESES, Edilberto. Preparación y Evaluación de Proyectos, pág. 58.

Para cuantificar la oferta es preciso determinar a las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito que están operando en el sector de nuestro estudio y, que ofrecen los mismos servicios que la nueva sucursal de la C.A.C.T. pondrá a disposición de nuestros futuros clientes.

Es indispensable conocer la competencia para de esta manera establecer la cantidad de ofertantes en el mercado, y su incidencia en los últimos años para determinar el comportamiento a futuro.

Para el análisis de la oferta solo tomaremos en cuenta a las metas establecidas por la cooperativa tanto en apertura de cuentas, créditos, depósitos y depósitos a plazo fijo, ya que el resto de servicios que actualmente está ofreciendo la C.A.C.T. en su agencia principal se los irá incorporando paulatinamente con el tiempo y según las necesidades del mercado y de nuestros clientes.

#### **4.10.2 PROYECCIONES DE LA OFERTA**

Como ya lo mencionamos anteriormente la oferta estará determinada por la competencia tanto directa como indirecta que la nueva Sucursal de la C.A.C.T. tendrá en el sector escogido, así como los servicios que prestan en la localidad.

Para identificar a nuestra oferta tomamos en consideración el 57,55% que corresponde al porcentaje de aceptación de las personas encuestadas que dijeron que les gustaría participar en este proyecto, tal como se lo puede apreciar en la pregunta No.13 de la encuesta realizada, es decir que representa a 221 personas, que constituyen mis futuros clientes, así como también tomamos en consideración las metas que se plantea la nueva agencia de la C.A.C.T, que es de captar a 35 clientes mensuales, y tener un crecimiento del 3% anual hasta llegar al 12% en los próximos 5 años, bajo estos principios procedemos a proyectar nuestra oferta, y el resultado de ello nos servirán para poder establecer cuan viable es poner en marcha o no este proyecto en el sector escogido.

## CUADRO N. 12

### PROYECCIÓN DE LA OFERTA

AÑOS	1	2	3	4	5
<b>CRECIMIENTO ESTIMADO C.A.C.T</b>		3%	6%	9%	12%
<b>CANTIDAD DE SOCIOS</b>	501	660	700	763	854

**FUENTE:** Encuesta realizada y metas de la C.A.C.T.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### 4.10.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA ACTUAL Y DEMANDA INSATISFECHA

La demanda se define como la respuesta al conjunto de mercancías o servicios, ofrecidos a un cierto precio en una plaza determinada y que los consumidores están dispuestos a adquirir, en esas circunstancias. En este punto interviene la variación que se da por efecto de los volúmenes consumidos. A mayor volumen de compra se debe obtener un menor precio. Es bajo estas circunstancias como se satisfacen las necesidades de los consumidores frente a la oferta de los vendedores.”<sup>25</sup>

El análisis de la demanda pretende determinar los factores que influyen en el comportamiento del mercado, así como también determinar si el proyecto en estudio tiene posibilidades de participar efectivamente en el mercado.

##### 4.10.2.1 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

La población de la Administración Zonal Eloy Alfaro, según el Censo del 2010, representa el 19,16% del total de la población del Distrito Metropolitano de Quito, esta población se caracteriza por ser una población joven, ya que el 45,9% tienen menos de 24 años, según se puede observar en el (Anexo No 7), por ende las necesidades de las personas aumenta, razón por la cual es necesario satisfacerlas ofreciendo servicios de calidad.

---

<sup>25</sup> MENESES, Edilberto. Preparación y Evaluación de Proyectos pág. 58

En el cuadro siguiente se realiza la proyección de los habitantes de la Zona Eloy Alfaro.

**CUADRO N.13**

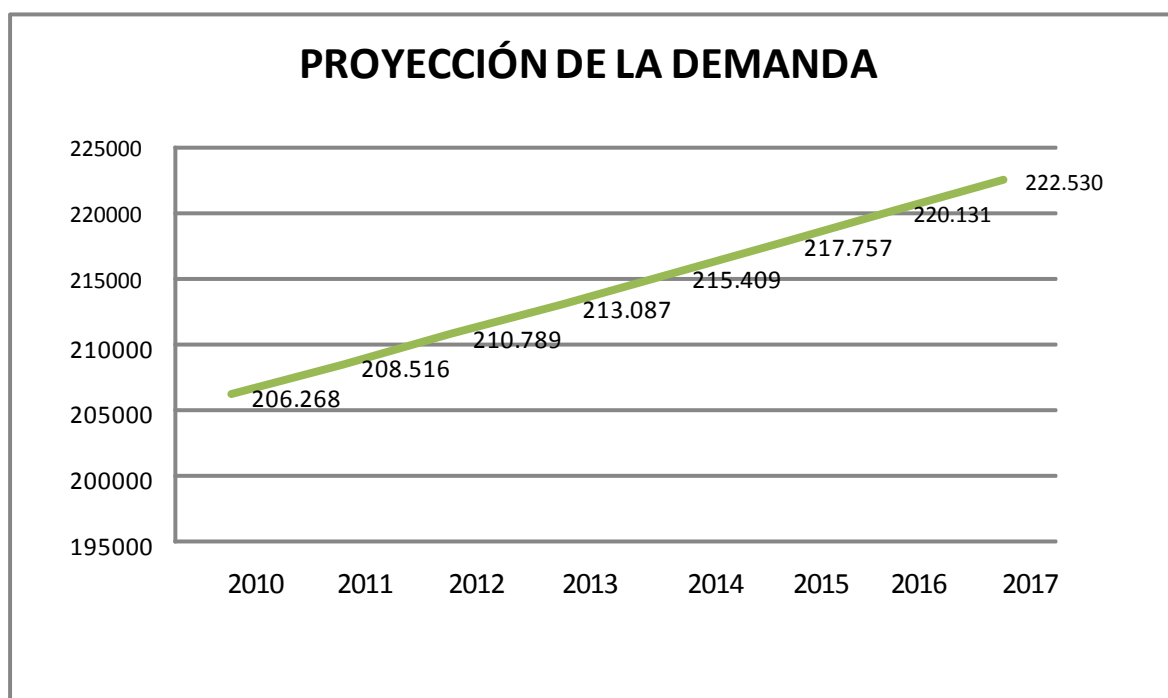
TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO ANUAL	
0,0108734886 = 1,09%	
AÑOS	HABITANTES
2010	206.268
2011	208.516
2012	210.789
2013	213.087
2014	215.409
2015	217.757
2016	220.131
2017	222.530

**FUENTE:** Unidad de Estudios e Investigación de la Administración Zonal Eloy Alfaro.

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Según el DMQ en el plan de desarrollo, establece una tasa de crecimiento para la PEA de 1,09%, porcentaje que tomamos con el número de habitantes (PEA) de la zona Eloy Alfaro, para la proyección de la demanda, para el periodo ( 2010 - 2017).

**GRÁFICO N.33**



**FUENTE:** Unidad de Estudios e Investigación de la Administración zonal Eloy Alfaro.

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### 4.10.2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA INSATISFECHA

Para determinar la demanda insatisfecha se tomó en cuenta los resultados del cuadro No. 11, los cuales se los pueden observar en el gráfico No. 24, a partir de estos resultado se manifiesta que el 34.11% de la población encuestada en la zona de influencia donde estará funcionado la nueva agencia de la C.A.C.T no posee una cuenta en ninguna cooperativa, dicho resultado está representado en la pregunta 10 de nuestra encuesta , determinando así, que este porcentaje es casi la tercera parte de la Población Económicamente Activa, es nuestra demanda insatisfecha o el mercado meta al que se pretende llegar pues es un porcentaje significativo, en relación a los que sí tienen una cuenta en alguna cooperativa.

Para el cálculo de la demanda insatisfecha y su proyección se tomará en cuenta este porcentaje el cual se lo multiplicará por la P.E.A determinada en el punto PROYECCIONES DE LA DEMANDA y así determinaremos la demanda insatisfecha y su proyección para los próximos cinco años.

**CUADRO N.14**

<b>AÑOS</b>	<b>P.E.A ZONA ELOY ALFARO</b>	<b>PORCENTAJE DE LA DEMANDA INSATISFECHA (ENCUESTA)</b>	<b>PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA</b>
<b>2013</b>	213.087	34,11%	72.684
<b>2014</b>	215.409	34,11%	73.476
<b>2015</b>	217.757	34,11%	74.277
<b>2016</b>	220.131	34,11%	75.087
<b>2017</b>	222.530	34,11%	75.905

**FUENTE:** Unidad de Estudios e Investigación de la Administración zonal Eloy Alfaro.

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### 4.11 PUBLICIDAD Y MARKETING

La publicidad es un aspecto de interés en la vida del proyecto y estará dirigida principalmente a informar a todos los habitantes sector Eloy Alfaro, como a sus áreas de influencia (Quitumbe), como también a la parte Centro del D.M.Q, acerca de los servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrecerá a sus clientes, como la mejor, buena y novedosa alternativa de financiamiento inmediato dentro del sector especificado.

En lo que se refiere a la publicidad y la promoción se trabajará con los siguientes parámetros:

**Técnicas:** De acuerdo a la encuesta realizada el 47,51% de las personas encuestadas optó que les gustaría enterarse de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán mediante anuncios de radio.

Las diferentes actividades y estrategias de comunicación deben estar completamente planificadas de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación descriptiva, es así que los canales de distribución a ser utilizados realizar la publicidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son en base a charlas organizadas en el sector en el que se desarrolla el comerciante y por las visitas de un asesor al lugar propio de la actividad de negocio del comerciante. Ya que a través de estos medios se pondrá especial énfasis a la marca y además hay que considerar que estos son la manera de difusión preferida por parte de los clientes.

**Medios:** Entrega de hojas volante con un 24,43%, con el 16,74% las pagina web, las pancartas con el 2,26% y los trípticos con un 9,05% según los datos obtenidos de las personas encuestadas ya que estos serán un primer contacto con el socio o potencial socio de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito y permitirán reforzar la promoción de aquellos productos de mayor presencia en los segmentos de mercado.

#### **4.12 COMERCIALIZACIÓN, VENTAS Y SERVICIOS.**

La comercialización se refiere al conjunto de acciones que se deben de realizar, para hacer llegar un producto o servicio a los consumidores; por lo tanto se deben de establecer los mecanismos e instrumentos que hagan posible la realización de este objetivo, “La elaboración de un servicio de calidad no es suficiente para llegar a los consumidores, sino que se necesita el diseño y puesta en práctica de una estrategia de comunicación con los clientes, de tal manera que permita hacer conocer las bondades del servicio o producto, lugares donde puede adquirírselos y la atención responsable por parte de la organización.”<sup>26</sup>

Con frecuencia, la comercialización se concibe en términos de la mezcla de mercadotecnia, o de las "cuatro P" de la mercadotecnia: producto, precio, promoción y plaza (también llamada distribución). Es el factor preponderante que la Institución debe considerar como importante, de acuerdo al FODA establecido por la C.A.C.T. Las ventas son la conexión directa entre la empresa y sus compradores y, por tanto, forman parte de la comercialización. Aquí, se habla de servicios porque éstos pueden convertirse en una parte importante de la mezcla de la mercadotecnia, sea como productos o como plazas.

En esencia, la C.A.C.T tiene dos opciones para administrar la mezcla de la mercadotecnia. Una consiste en decidir el grado de diferenciación; es decir, en qué medida se deben esforzar para que

---

<sup>26</sup>MENESES, Edilberto, Preparación y Evaluación de Proyectos, Edición 2001, Pág. 32



sus productos o servicios se distingan de otros. Las opciones para diferenciarse son: el precio, la imagen, el apoyo, la calidad y el diseño. Los administradores de la C.A.C.T, también deben decidir el alcance que tendrán los productos/servicios que ofrecen, con estrategias más promisorias para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de negocios. Con frecuencia, esto se conoce como segmentación porque implica decidir la cantidad de grupos de clientes, o segmentos, que se abarcará. Las opciones pueden ser: no segmentar ("un tamaño que se ciña a todos los clientes posibles"), segmentar (posibilidades casi ilimitadas según el tipo de cliente), y adaptarse a la medida del cliente (cada cliente representa un segmento único). Esto conjuntamente con los costos de marketing, señalizados de forma presupuestal mensual e identificada con el trabajo que se aplique en el área de marketing, en el aspecto de productividad.

#### 4.12.1 PRODUCTO

Producto es cualquier objeto, servicio o idea que es percibido como capaz de satisfacer una necesidad y que representa la oferta de la empresa. Es el resultado de un esfuerzo creador y se ofrece al cliente con unas determinadas características. El producto se define también con el potencial de satisfactores generados antes, durante y después de la venta, y que son susceptibles de intercambio. Aquí se incluye todos los componentes del producto, sean o no tangibles como el envasado, el etiquetado y las políticas de servicios.

##### Estrategia:

- ✓ Nos enfocaremos en brindar unos productos que estarán disponibles cuando los clientes lo necesiten o cuando tengan necesidad de capital para llevar a cabo un proyecto.
- ✓ Estos productos poseerán condiciones que no obstaculizan el poder acceder al crédito.
- ✓ Estos productos brindarán beneficios a los clientes.

#### CUADRO N.15

PRODUCTOS
Activa Joven (mayor de 12 años y menor de 18 años )
Ahorros a la Vista
Ahorro a la Vista Cuenta Fácil
Beca del Futuro
El Centavito Ganador (Ser menor de 12 años )
Depósito a Plazo Fijo
Depósito a Plazo Fijo (Pago de Intereses Anticipados )
Plan de Capitalización
Crédito de Consumo
Crédito de la Vivienda
Microcrédito

**FUENTE:** <http://www.cooptulcan.com/seccion.php?id=3&cat=c>

#### **4.12.1.1 SERVICIOS ADICIONALES:**

- ✓ Alianzas Estratégicas.
- ✓ Cajeros Automáticos.
- ✓ Seguros de Vida.
- ✓ Servicio Médico.
- ✓ Teléfono Amigo.
- ✓ Puntomático.
- ✓ Soat.
- ✓ Buzón de quejas y sugerencias.

#### **4.12.2 PRECIO**

Precio se define como el valor de intercambio de bienes y servicios. El precio es el único elemento del marketing que produce ingresos, ya que el resto de los componentes producen costos.

Con lo que tiene que ver con las Estrategias de Precio cabe señalar las siguientes que se adoptaran en el presente proyecto: Fijación en los precios basados en la Competencia ;Fijación de precios acorde a la demanda y oferta del mercado; y la Fijación de precios de acuerdo a las tasas vigentes por el Banco Central del Ecuador, sin embargo cabe recalcar que también se basará en las políticas que tenga la Cooperativa.

En definitiva el precio determinará lo que producirá la Oferta y quien obtendrá los bienes y servicios la Demanda.

**CUADRO N.16**

PRODUCTOS	PRECIO
Activa Joven	Apertura de cuenta con \$ 8 dólares.
Ahorros a la Vista	Para abrir tu cuenta se necesitan \$40 dólares en Certificados de Aportación, \$15 dólares en Ahorros.
Ahorro a la Vista Cuenta Fácil	Con \$ 1 abres tu cuenta
Beca del Futuro	Ahorro mínimo 5 dólares, con una tasa del 7% anual
El Centavito Ganador	Apertura de cuenta \$5 dólares
Depósito a Plazo Fijo	Invierte desde \$ 200 dólares. Con plazo de 31 días
Depósito a Plazo Fijo (Pago de Intereses Anticipados)	Dispone del interés de acuerdo al monto.
PLAN DE CAPITALIZACIÓN	En dos años podrás retirar el acumulado de tu dinero total o parcialmente. Monto: Hasta 30.000 dólares. Plazo: Hasta 72 meses. Base mínima de depósito \$5
CRÉDITO DE CONSUMO	Socios Nuevos: \$ 200 a 10.000 dólares con un garante solvente o garante hipotecario. Socios Recurrentes: Con dos operaciones anteriores de crédito clase A, de 10.001 a 15.000 dólares con garante solvente o garante hipotecario. Con tres operaciones anteriores de crédito clase A, hasta 20.000 con garante solvente o garante hipotecario.
Crédito de la Vivienda	Cualquier socio de 20.001 a 30.000 con garante hipotecario. Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV): Monto: Hasta 50.000 dólares. Plazo: Hasta 15 años. Crédito Corporación Financiera Nacional (CFN): Monto: Hasta 80.000 dólares. Plazo: Hasta 15 años.
Microcrédito	Urbano y Rural: Monto: Hasta 20.000 dólares. Plazo: Hasta 60 meses. Socios Nuevos: Hasta 50.000 dólares con garante solvente o garante hipotecario. Hasta 10.000 dólares con dos garante solvente o garante hipotecario. Socios Recurrentes: Con dos operaciones anteriores de crédito clase A, de 10.001 a 15.000 dólares con garante solvente o garante hipotecario. Con tres operaciones anteriores de crédito clase A, hasta 20.000 con garante solvente o garante hipotecario.

**FUENTE:** <http://www.cooptulcan.com/seccion.php?id=3&cat=c>

**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### 4.12.3 PLAZA

Plaza o Distribución es una de las subfunciones del marketing, que se encarga de la organización de todos los elementos incluidos en la vía que une al ofertante con el usuario final.

La Sucursal de la C.A.C.T funcionara en un local arrendado en un inmueble que estará ubicado en el centro poblacional de la Zona Eloy Alfaro en el DMQ siendo la de mayor crecimiento poblacional, según el INEC, y en donde actualmente habitan alrededor de 429.112 personas. De

esta manera, respetamos el criterio de la muestra poblacional, tanto en las encuestas como en el Grupo Focal, y la voluntad de los potenciales socios de la entidad financiera.

En las oficinas, que estarán ubicadas en la Avenida Alonso de Angulo y Av. Galo molina Oe- 2K ( esquina) donde existe gran afluencia de personas de estratos altos, medios y bajos, así como de las zonas aledañas como la **Atahualpa, Eplicachima, Villaflora.**

En ellas se atenderá al cliente para informarle de los servicios y productos que ofrece la Cooperativa, las alianzas estratégicas que posee, especialmente con los trabajadores privados, comerciantes y microempresarios de la zona, los beneficios que pueden recibir por su ahorro, el monto y facilidades para obtener créditos, y los requisitos que tiene que cumplir para que sean clientes de la entidad y puedan acceder a los beneficios antes expuestos.

Con lo que respecta a las estrategias de Plaza se debe tomar en cuenta que se generará un Marketing directo ya que se realizara el contacto esencialmente con el cliente sin intermediarios.

#### **4.12.4 PROMOCIÓN**

La Promoción se define como uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que estos se vean impulsados a adquirirlo; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información .

Durante los primeros meses, previos a la puesta en funcionamiento de la sucursal de la Cooperativa, se realizará una campaña informativa por medio de volantes llamativos, medios escritos (periódicos Extra, El Universo, El comercio), y radios locales. Se hará uso de una publicidad informativa, describiendo los servicios disponibles de la nueva Cooperativa y explicando cómo funcionarán los servicios de ahorro y crédito, para crear una imagen positiva de la entidad.

En todos los medios de publicidad establecidos, se hará hincapié en demostrar las ventajas de los servicios que se ofrecen, el manejo serio y responsable de los fondos ahorrados y concedidos en préstamos, y el beneficio final que se desea obtener: que todos los trabajadores, comerciantes y

microempresarios de la Zona Eloy Alfaro, tengan una herramienta fundamental que contribuya al desarrollo socio-económico y productivo para la gente que habita en este sector.

Es decir que la publicidad y promoción de la sucursal de la C.A.C.T. estará encaminada en los parámetros de:

- Hoja volantes,
- Página Web
- Trípticos
- Pancartas
- Publicidad por Radio.

#### **4.13 POSICIONAMIENTO**

Si se entiende que el posicionamiento busca dar una identidad a una Institución, no solo basándose en los diferentes atributos de sus socios y de aquellos atributos que ven en la Institución los potenciales socios, sino adicionalmente en la percepción y realidad de sus competidores más cercanos, podemos decir que estos atributos sí son difundidos en gran medida en el mercado escogido, al cual se atenderá, y añadiendo además el atributo de facilidad de acceso al servicio mismo que es la variable de mayor recurrencia al medir los aspectos positivos de una Institución Financiera como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito y siendo en este caso la nueva agencia de CACT; que dado el nivel competitivo de otros actores de mercado, la convierten en un atributo altamente valorado. Los ejes posicionales, es decir, el mensaje de los beneficios de acuerdo con la Investigación de Mercado sobre los cuales basará la estrategia de la Institución son:

- Atención rápida al Cliente
- Agilidad y Facilidad de Acceso al Servicio
- Seguridad Financiera

Bajo este criterio, se puede tomar como referente la unión de dos ejes posicionales de los tres planteados, buscando con esto el centrar todos los esfuerzos en la consecución práctica de la siguiente variable.

- Agilidad en el Servicio con seguridad

Es de esperarse que este atributo se lo concretará en cada acción que se realizará en la institución y cada persona que conformará el personal administrativo de la de la nueva agencia de la Cooperativa Tulcán, así como también en cada política que vaya encaminada a fortalecer el posicionamiento deseado para la Institución, el que se deberá considerar en los planes de promoción y publicidad, y así lograr que en el menor tiempo posible esta nueva agencia sea reconocida en el sector escogido como la entidad financiera más importante de la zona.

## **CAPÍTULO V: ESTUDIO TÉCNICO**

El estudio técnico conforma la segunda etapa de los proyectos de inversión, en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado.

La finalidad que tiene el realizar este estudio es el de verificar la posibilidad y la viabilidad técnica del funcionamiento de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, dentro de la Administración Zonal Eloy Alfaro. Para ello determinaremos 4 puntos importantes que son:

- Determinar la localización óptima del proyecto.
- Establecer el tamaño del proyecto.
- Determinar la ingeniería del servicio.
- Determinar el personal requerido para el normal desempeño de las actividades.

### **5.- ASPECTOS DE LOCALIZACIÓN**

La localización de un proyecto puede determinar su éxito o fracaso en el negocio. “Por ello, la decisión de donde ubicar el proyecto obedecerá no solo a criterios económicos, sino también a criterios estratégicos, institucionales e, incluso de preferencias emocionales. Con todos ellos sin embargo, se busca determinar aquella localización que maximice la rentabilidad del proyecto.”<sup>27</sup>

En el presente estudio para determinar la localización y ubicación, donde entrara a funcionar la sucursal de la C.A.C.T lo hemos dividido en dos partes: Macro y Microlocalización.

Para el estudio de la macro localización y micro localización se realizó previamente un análisis de alternativas, para de esta manera establecer el lugar exacto e idóneo en el sector escogido, donde estará funcionando la nueva sucursal, y para la implementación del proyecto, adicionalmente se analizaron el acceso a los servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet), transporte, infraestructura, siendo el mercado meta el sector de la Eloy Alfaro y sus alrededores (Quitumbe).

---

<sup>27</sup>Preparación y Evaluación de Proyectos , Mc.Graw Hill 4 Edición, pág. 189

## 5.1.-MACROLOCALIZACIÓN

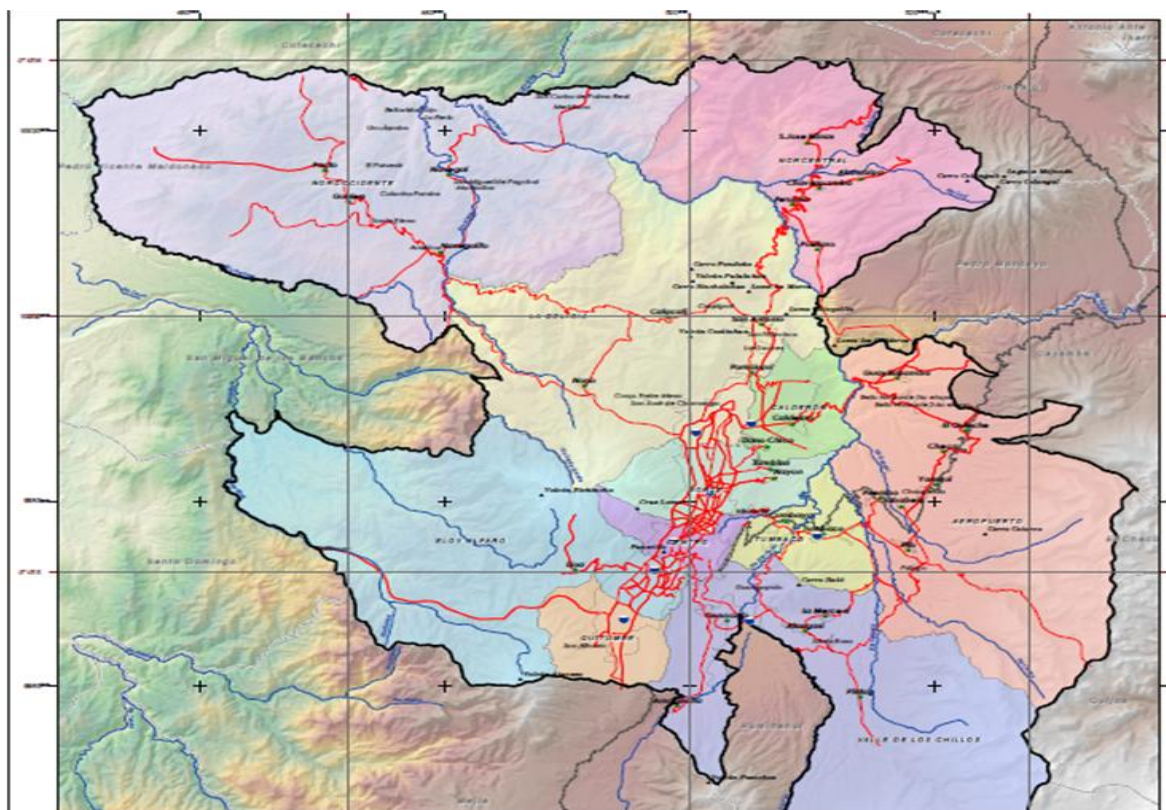
La Macrolocalización es el estudio que tiene por objeto determinar la región o territorio en la que el proyecto tendrá influencia con el medio. Describe sus características y establece ventajas y desventajas que se pueden comparar en lugares, alternativos para la ubicación de las instalaciones.

La nueva agencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, pretende poner en funcionamiento estará ubicada en la Provincia de Pichincha, en el Distrito Metropolitano de Quito, en la Administración Zonal Eloy Alfaro,

Es importante hacer notar que se escogió a la ciudad de Quito debido a que constituye la ciudad de mayor crecimiento económico del país, además se seleccionó la Administración Zonal Eloy Alfaro porque es un área formada en gran parte de población económicamente activa tal como lo explicamos anteriormente, es decir tiene un mayor nivel socioeconómico.

### ILUSTRACIÓN N. 1

#### DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO- ADMINISTRACIONES ZONALES.



**FUENTE:** Distrito Metropolitano de Quito



## **5.2 MICROLOCALIZACIÓN**

La mejor alternativa para ubicar a la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán es en la Zona Sur del D.M.Q, justo en el Centro Urbano de la Administración Zonal Eloy Alfaro, siendo el mejor sitio más idóneo para instalar esta nueva sucursal, porque ofrece mejores ventajas en cuanto a la Cercanía Comercial, Fuentes de Abastecimiento de Materias Primas, Dispone de un Sistema de Transporte y Comunicación Adecuado, además de que existe un mayor tránsito de personas en este sector y que muchas de ellas provienen de las parroquias aledañas a realizar cualquier actividad en la zona.

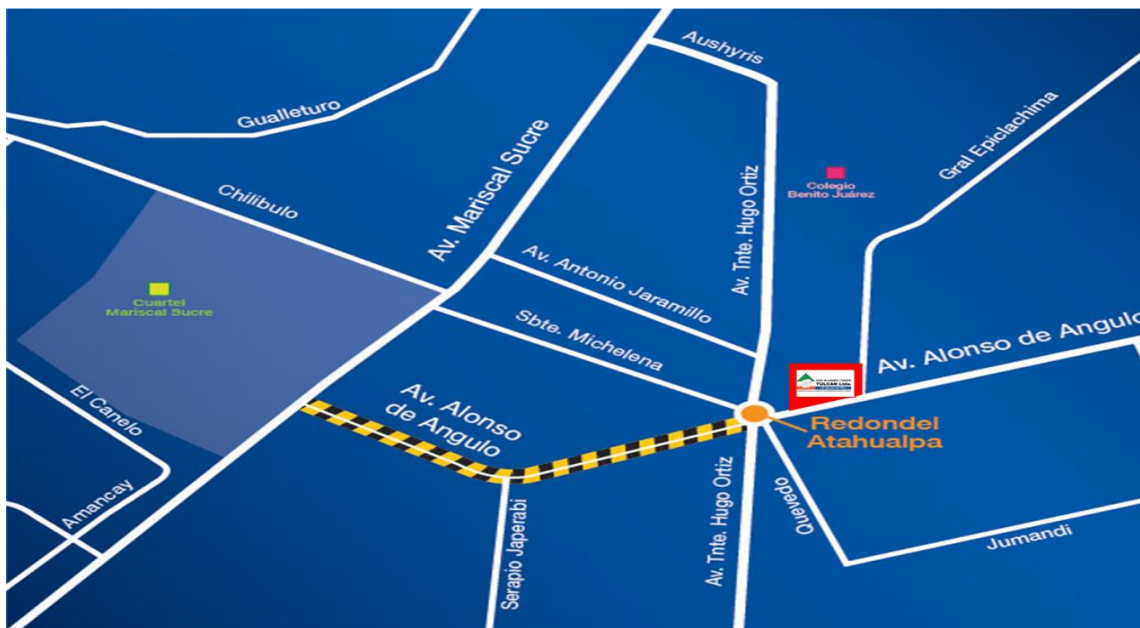
Considerando la infraestructura se puede decir que es un sitio privilegiado, ya que posee un buen sistema de alcantarillado, se dispone de los servicios básicos, el camión recolector de basura llega al sector todo día, es decir, que se puede eliminar los desechos fácilmente.

En cuanto a la seguridad en el sector existe un retén policial cerca de donde estará funcionando la nueva sucursal, a pesar de que la población es tranquila, siendo estos factores para que nuestros clientes acudan a la Cooperativa con mayor confianza a un local que se encuentre ubicado en una zona que no represente riesgos daño, robo o agresión y que en caso de requerir ayuda de la fuerza pública esta se encuentre cerca y sea oportuna.

Tomando en consideración los aspectos anterior el sitio y la ubicación estratégica donde estará funcionando esta nueva sucursal será en la Avenida Alonso de Angulo y General Galo Molina Oe- 2k (esquina), como se explicó anteriormente tiene una ubicación estratégica acorde a la ubicación de la competencia y del sector en estudio del presente proyecto cumpliendo con los requisitos para un buen acceso de entrada y salida del sector comercial.

## ILUSTRACIÓN N. 2

### CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA NUEVA AGENCIA C.A.C.T



**ELABORADO POR:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

### 5.3 LA MISIÓN Y VISIÓN QUE TENDRÁ LA NUEVA AGENCIA

#### 1235.3.1 - LA MISIÓN

Ayudar a mejorar las condiciones de vida de nuestros clientes, microempresarios, trabajadores y a la comunidad en general proporcionando productos financieros y servicios de calidad, con oportunidad, eficiencia, sostenibilidad y una gestión basada en trabajo en equipo con responsabilidad social.

#### 5.3.2 LA VISIÓN

Ser una institución de reconocido prestigio en el sector por la prestación oportuna de servicios financieros de calidad, apoyados en su capacidad tecnológica. Nuestra gestión eficiente nos permitirá generar una rentabilidad adecuada que contribuye al fortalecimiento y la solvencia institucional.

#### **5.4.- TAMAÑO OPTIMO DE LA PLANTA - INFRAESTRUCTURA**

Este punto resulta importante para la posterior realización y evaluación del proyecto porque permitirá en primera instancia llevar a cabo una aproximación de costos involucrados en las inversiones necesarias para la realización y puesta en marcha del proyecto, que conlleven a un grado óptimo de aprovechamiento conforme a lo requerido por un tamaño y capacidad determinada.<sup>28</sup>

La finalidad del tamaño de la agencia de la C.A.C.T es el de encontrar una distribución de las áreas de trabajo y del equipo, de tal manera que sea más eficiente y de excelente atención hacia los clientes a la hora de que realicen sus transacciones, es decir lo que se trata de buscar es condiciones de trabajo aceptable entre los empleados de C.A.C.T y los clientes.

La nueva agencia de la C.A.C.T, contara con la siguiente distribución:

1.- Contara con cinco oficinas o áreas de trabajo, donde funcionarán los siguientes departamentos: Gerencia General, Servicio al Cliente, Crédito y Cobranza, Oficial de Crédito y Cajas, cada área de trabajo dispondrá de por lo menos 2,65 x 2,5 metros de dimensión por lo que el área del espacio físico de la agencia será aproximadamente de 65 metros cuadrados (10 m de frente por 6,5 m de fondo), el cual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

---

<sup>28</sup>BACA URBINA Gabriel, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, McGraw-Hill 2001.

## CUADRO N.17

### 5.4.1 DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

OFICINAS	DIMENSIONES APROXIMADAS	METROS CUADRADOS
GERENCIA	2,65 *2,50	6,63
SERVICIO AL CLIENTE	2,65 *2,50	6,63
CRÉDITO Y COBRANZA	2,65 *2,50	6,63
OFICIAL DE CRÉDITO	2,65 *2,50	6,63
CAJAS	3,00*2,00	6
BAÑO	2,05*2,50	5,13
ESPACIO ENTRE LA GERENCIA Y SERVICIO AL CLIENTE	1,50*2,65	3,98
ESPACIO ENTRE LAS CAJAS Y EL BAÑO	1*2,05	2,1
ESPACIO RESTANTE	4*5,30	21,2
<b>TOTAL</b>		<b>64,9</b>

**FUENTE:** Estudio realizado por Arq. Antonio Ponce Rendón.

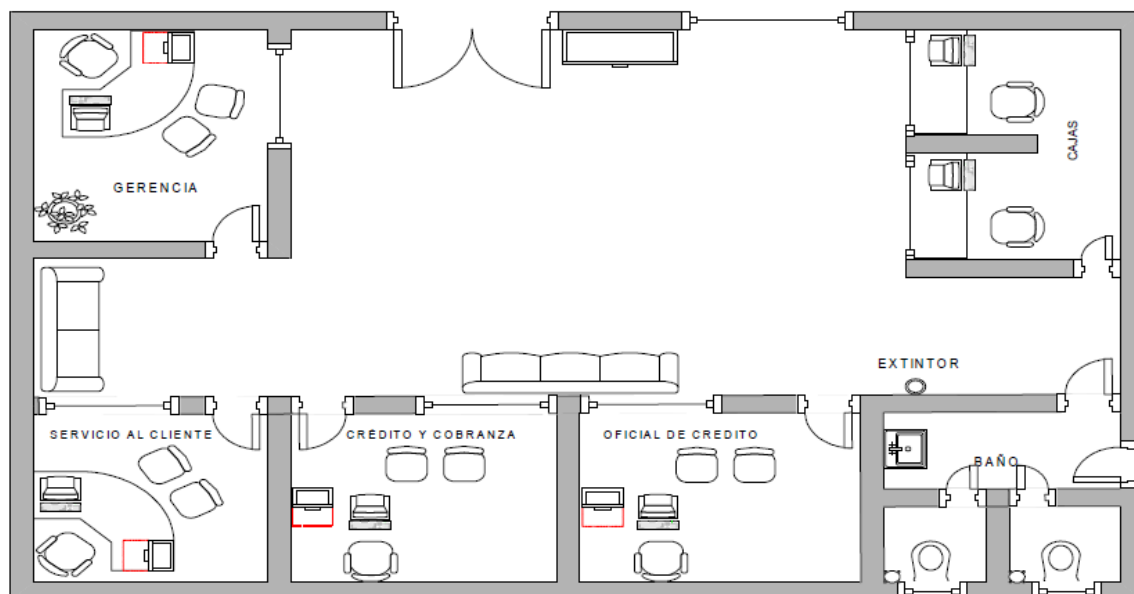
**ELABORADO:** Las Autoras

2.- El área de servicio contara con los elementos básicos (luz, agua, teléfono, internet) para su óptimo funcionamiento y acabados de construcción en perfecto estado, dispondremos de un baño, tanto para hombres como mujeres, una sala de espera, con su respectivo mobiliario, el sistema eléctrico apto para el funcionamiento de todos los aparatos y una sola línea telefónica la cual se encontrará conectada a todas las oficinas por medio de extensiones pudiendo ser ampliada con la adquisición de una central telefónica según se vayan presentando nuevas necesidades en el funcionamiento de la cooperativa con extensiones, además del servicio normal de agua potable para las instalaciones sanitarias de la institución.

3.- Una bóveda situada en un área restringida que no tenga acceso al área de atención al cliente.

### ILUSTRACIÓN No 3

#### 5.4.2 DISTRIBUCIÓN DEL LA AGENCIA



**FUENTE:** Obra Diseñada por el Arquitecto Ponce Rendón.

### 5.5 DEFINICIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### 5.5.1 GERENTE DE LA AGENCIA

Es el de liderar el crecimiento de la agencia como el de la cambios en los procesos de la cooperativa

##### 5.5.1.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

- Supervisar el correcto funcionamiento de las operaciones de la agencia de acuerdo a las normas y políticas establecidas por los organismos superiores de la cooperativa
- Realizar la coordinación de los diferentes trámites entre la matriz y agencia
- Ejecutar las resoluciones y disposiciones de Gerencia General
- Realizar actividades de Control Interno, así como de la administración de los Recursos Humanos de la agencia
- Controlar que se realice los depósitos diarios en las cuentas bancarias que mantiene la cooperativa

- Aprobar las solicitudes de crédito en los montos para las cuales está autorizado (\$2.000,00 dólares)
- Presentar a la Gerencia General el plan anual de trabajo y el presupuesto de la agencia, así como de los informes económicos cuando sean requeridos
- Rendir informes solicitados por la Gerencia General
- Coordinar con todas las comisiones y departamentos de la cooperativa en el desarrollo de sus actividades
- Presentar la planificación mensual de la unidad a su cargo
- Realizar funciones de control como arqueos de caja.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa.

## **5.5.2 CONTADOR**

Llevar la contabilidad y dar los respectivos informes de la cooperativa de ahorro y crédito.

### **5.5.2.1 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Supervisar y coordinar las actividades contables en la Institución
- Supervisar y ejecutar funciones contables, suscribir balances de comprobación
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas, procedimientos y técnicas de contabilidad determinados por la Contraloría General del Estado.
- Efectuar análisis financieros, contabilizar los comprobantes de egreso.
- Preparar y suscribir informes mensuales sobre los estados financieros, activo, pasivo, patrimonio y de las cuentas especiales.
- Elaborar la información financiera que refleja el resultado de su trabajo.
- Examinar y evaluar los resultados de la gestión, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó apegados a una ética del ejercicio profesional.
- Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos.
- Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras en la cooperativa.
- Llevar a cabo estudios de los problemas económicos y financieros, que aquejen a la cooperativa.
- Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.

- Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia.
- Crear un banco de información básica que haga posible darle seguimiento económico actualizado a la cooperativa, sus planes y cumplimiento de metas.

#### **5.5.3.1 JEFE DE CRÉDITO**

Analiza los riesgos con los clientes, utilizando diferentes herramientas y bases de datos.

#### **5.5.3.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Ejecutar y supervisar las labores y acciones de análisis de crédito
- Preparar la plataforma de crédito anual en base a los datos actuales y técnicas de proyección.
- Ejecutar el control previo sobre las solicitudes y admisiones sobre créditos que ingresan a la Institución.
- Supervisar el análisis de legalidad de las acciones y actividades referentes a créditos.
- Revisar la disponibilidad financiera para el financiamiento de los créditos.
- Presentar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Otras asignadas por su jefe inmediato.

#### **5.5.4.1 OFICIAL DE CRÉDITO**

Es la persona que estará encargada del análisis y estudio del cliente, para cualquier tipo de Crédito.

#### **5.5.4.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Imprimir reporte de morosidad cada día.
- Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.
- Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.
- Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas
- Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.
- Realizar hoja de ruta imaginaria.
- Verificar los documentos soporte del crédito.
- Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.

- Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.
- Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.
- Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.
- Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.
- Realizar débitos para pagos atrasados
- Cobro a socios por préstamos.
- Archivo de documentación de crédito
- Envío a trámite judicial.
- Seguimiento de trámite judicial
- Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.
- Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.
- Coordinar con los abogados para realizar los embargos o secuestros de bienes.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa.

#### **5.5.5.1 CAJERO**

Su objetivo es el de brindar una confianza al socio en lo referente a la atención en el área de cajas y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros

#### **5.5.5.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo.
- Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros, efectuando los registros individuales de constancia correspondientes.
- Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día.
- Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos y otras transacciones que realizan los socios y realizar los respectivos reportes de caja.
- Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.



- Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados.
- Registrar el detalle de cheques recibidos
- Archivar la documentación del departamento.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa

#### **5.5.6.1 SERVICIO AL CLIENTE.**

En esta área el cliente será guiado, por la persona capacitada como es el funcionamiento de la Cooperativa, para cualquier tipo de crédito, o apertura de cuentas de ahorro o plazo fijo.

#### **5.5.6.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Crear y mantener una buena relación con clientes actuales y potenciales y entenderlo.
- Salvaguardar los derechos e intereses de los clientes, conociendo y atendiendo sus quejas y reclamaciones.
- Orientar y asesorar sobre los procedimientos, trámites y requisitos para poder contratar los productos y servicios de la cooperativa.

#### **5.5.7.1 GUARDIA – VIGILANTE**

Su objetivo es el de velar por la seguridad e instalaciones del edificio y por la integridad física de los funcionarios y socios de la institución

#### **5.5.7.2 PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Acompañar diariamente a la persona que realiza los depósitos y retiros al banco
- Vigilar que todos los bienes permanezcan en los lugares respectivos
- Dar información a los socios, clientes y particulares que necesiten
- Colaborar con la limpieza de los lugares de acceso al público
- Custodiar el edificio y sus alrededores cuando toque el turno nocturno
- Vigilar y poner orden y disciplina cuando el caso lo requiera a los socios y particulares que perturben la tranquilidad de los empleados

- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante

## 5.6 REQUERIMIENTOS INDISPENSABLES PARA EL EQUIPAMIENTO DE LA AGENCIA

Parte importante del levantamiento de procesos, es el detalle del mobiliario y los equipos que van a ser necesarios para la puesta en marcha del negocio, sobre todo para garantizar el eficiente cumplimiento de los procesos propios de la Institución.

Los requerimientos indispensables como los muebles, equipos de oficina, insumos, talento humano que se necesitan para equipar a la nueva sucursal de la C.A.C.T y su posterior funcionamiento los detallamos y los en listamos a continuación en cantidad y precio:

### 5.6.1 MUEBLES DE OFICINA

En la siguiente tabla describiremos a los muebles de oficina necesarios para la adecuación de la nueva agencia de la C.A.C.T.

**CUADRO N. 18**

#### MUEBLES DE OFICINA

		Valor	Total
Cantidad	Detalle	Unitario	Anual
6	Escritorio Ejecutivo- Modular	360	2160
6	Archivadores-Metalico 4 Gabetas	215	1290
12	Sillas - Clientes-oficinas	40	480
6	Sillas Giratorias	112	672
1	Mesa- centro	55	55
3	Sillas- sala espera X3 tripersonal	107	321
1	Estaciòn para papeletas	120	120
1	Caja Fuerte	8500	8500
	<b>TOTAL</b>		<b>13598</b>
	Inprevistos 2%		271,96
	<b>TOTAL MUEBLES OFICINA</b>		<b>13869,96</b>

**FUENTE :** Investigación Realizada

**ELABORACION:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

### 5.6.2 EQUIPOS DE OFICINA

Los equipos de oficina que detallamos a continuación son los prescindibles para que todo el talento humano que va a participar en la agencia logre dar atención de buena calidad y eficiencia a los clientes.

**CUADRO N. 19**

#### **EQUIPOS DE OFICINA**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
6	Computador	800	4800
1	Impresora (Ricoh) MULTIFUNCIÓN	1475	1475
1	Q-Matic- Entrega Turnos	4200	4200
5	Telefonos (panasonic fijos)	35	175
2	TV LED	1245	2490
2	Fax	195	390
3	Sumadoras Electricas	75,9	227,7
1	Central Telefonica	800	800
2	Impresoras cajas	323	646
1	CC de TV	3410	3410
	<b>TOTAL</b>		<b>18613,7</b>
	Inprevistos 2%		372,274
	<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>18985,974</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

### 5.6.3 SUMINISTROS DE OFICINA

Los insumos necesarios para que el talento humano pueda manejar de mejor manera los requerimientos, pedidos, etc, que nuestros clientes soliciten en ese momento los determinamos a continuación

**CUADRO N. 20****SUMINISTROS DE OFICINA**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Anual</b>
1200	Carpetas-Simples con bincha	0,35	420
20	Carpetas-Archivadoras	1,25	25
24	Bolígrafos	0,35	8,4
24	Cuadernos Universitarios	1,29	30,96
6	Grapadoras	2,5	15
6	Grapas -caja	1,1	6,6
6	Perforadoras	2,75	16,5
24	Hojas- Resmas	4,2	100,8
2000	Hojas Institucionales (Membretadas)	0,125	250
1000	Sobres Institucionales (Membretados)	0,18	180
12	Clips	0,6	7,2
14	Sellos Varios	6,5	91
20	Botelones Agua	2,25	45
	<b>TOTAL</b>		<b>1196,46</b>
	Inprevistos 2%		23,9292
	<b>TOTAL SUMINISTROS OFICINA</b>		<b>1220,3892</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**5.6.4 SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA**

A continuación se detallan los materiales necesarios para la higiene y buena imagen de la cooperativa en general.

## CUADRO N. 21

### SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Anual Total
5	Jabon de Tocador x 3unid	2,24	11,2
8	Toallas-tocador	3,9	31,2
4	Papel Higienico x12 unid	7,94	31,76
6	Basureros	7,5	45
12	Limpiòn x 5 unid	2,43	29,16
12	kalipto 4 lts	5,9	70,8
3	Escoba	3,02	9,06
3	Trapeador	4,75	14,25
	<b>TOTAL</b>		<b>242,43</b>
	inprevistos 2%		4,8486
	<b>TOTAL</b>		<b>247,2786</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez

### 5.7 REQUERIMIENTOS DE MANO DE OBRA

En Ecuador existe mucha gente capacitada que puede realizar el trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito eficientemente. El personal capacitado que se requiere para brindar este servicio se puede encontrar fácilmente en el mercado laboral, además en la ciudad de Quito existen varios establecimientos que capacitan a las personas para trabajar en este tipo de Cooperativas, el personal requerido debe de tener la disponibilidad de tiempo para cada día de trabajo (8 horas-Jornada de trabajo), de lunes a viernes (8:30 a 16:30 horas) y sábado (9:00 a 14:00 horas).

Por lo tanto, se presentará un balance de personal pero del sector Eloy Alfaro que sintetice la información concerniente a la mano de obra requerida y al cálculo del monto por su remuneración.

A continuación se ha detallado el personal necesario para inicio de las operaciones y siendo esto política de la empresa se empezara trabajando con 9 personas fundamentales y según el crecimiento y las necesidades que vaya teniendo la Cooperativa se irá incorporando nuevos elementos a la Cooperativa y basándose según la ley el sueldo que percibirán, más los beneficios de ley por trabajador será:

## CUADRO N.22

### REQUERIMIENTOS DE TALENTO HUMANO

CARGO	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	12,15% IESS	TOTAL ANUAL
Gerente	1	\$ 710,00	\$ 8.520,00	\$ 710,00	\$ 318,00	\$ 1.035,18	\$ 10.583,18
Contador	1	\$ 450,00	\$ 5.400,00	\$ 450,00	\$ 318,00	\$ 656,10	\$ 6.824,10
Jefe de Credito	1	\$ 525,00	\$ 6.300,00	\$ 525,00	\$ 318,00	\$ 765,45	\$ 7.908,45
Asistente de Crédito	1	\$ 450,00	\$ 5.400,00	\$ 450,00	\$ 318,00	\$ 656,10	\$ 6.824,10
Servicio al Cliente	1	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 318,00	\$ 510,30	\$ 5.378,30
Cajeras	2	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 700,00	\$ 624,00	\$ 1.020,60	\$ 6.544,60
Guardias	2	\$ 318,00	\$ 3.816,00	\$ 636,00	\$ 624,00	\$ 927,29	\$ 6.003,29
TOTAL	9	\$ 3.153,00	\$ 37.836,00	\$ 3.821,00	\$ 2.838,00	\$ 5.571,02	\$ 50.066,02

**FUENTE:** Ministerio de Relaciones Laborales/Dirección de Salarios/Lcd Susana Simbaña

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### 5.7.1 DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍA

Para la implementación de la nueva sucursal de Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán se consideró fundamental la utilización de herramientas tecnológicas que permitan manejar procesos eficientes y controlados. Con lo que se refiere al Software para la Institución se utilizara el COBIS, el mismo que es propiedad de la institución y se comprara 3 Swichs de conexión, a más de la licencia de Windows, lo que nos permitirá una eficiente coordinación para la administración de la sucursal de la Cooperativa Tulcán, además como hardware se realizará la adquisición de un servidor principal para el manejo de esta en la Institución.

#### 5.8 ESTRUCTURA IMPOSITIVA Y LEGAL

Como Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán está legalmente constituida, se contará con el asesor jurídico (abogado) de la agencia principal de Quito, el cual se encargará de los aspectos legales y será el encargado de solventar la ayuda en los procesos de legalización y constitución de la institución y el encargado de realizar las conexiones con las diferentes instituciones que custodiarán a la nueva agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

## CAPÍTULO VI: ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero está integrado por elementos cuantitativos informativos que permiten decidir y observar la viabilidad del proyecto, en este caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán mediante proyecciones económicas, para visualizar a su vez el crecimiento de la misma en el tiempo.

La finalidad del estudio financiero es el de determinar la adecuada asignación de recursos económicos necesarios para el desarrollo del presente proyecto, basándonos en los resultados del Estudio Técnico, en este capítulo se realiza el estudio de varios factores como:

- ✓ Determinar la Inversión Inicial del Proyecto.
- ✓ Determinar los Estados Financieros del proyecto.
- ✓ Flujo de caja

Para finalmente desarrollar criterios de evaluación de proyectos que permitan determinar si una inversión es o no factible.

### 6.1 INVERSIÓN

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la sucursal de la C.A.C.T, cuyos datos ya fueron establecidos anteriormente en el estudio técnico.

CUADRO N.23

DESCRIPCIÓN	VALOR
<b>INVERSIONES FIJAS</b>	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 36.408,16</b>
Adecuaciones	\$ 3.000,00
Muebles de Oficina	\$ 13.598,00
Equipos de Oficina	\$ 18.613,70
Suministros de Oficina	\$ 1.196,46
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>	<b>\$ 30.972,18</b>
Estudios Factibilidad	\$ 5.000,00
Software	\$ 6.000,00
Capital de Trabajo	\$ 19.972,18
<b>TOTAL DE LA INVERSIÓN</b>	<b>\$ 67.380,34</b>

FUENTE: Investigación Realizada

Para la puesta en marcha de la nueva sucursal de la C.A.C.T se necesitara una inversión de 67.380,34 dólares, valor que está conformado por los activos fijos con 36.408,16 dólares, por 11.000 dólares en activos intangibles y por 19.972,18 dólares en capital de trabajo.

### **6.1.1ACTIVOS TANGIBLES**

“Se entiende por activo tangible (que se puede tocar) o fijo, los bienes propiedad de la empresa como terrenos, edificios, maquinaria, equipo, mobiliario, vehículos de transporte, herramientas y otros. Se le llama fijo porque la empresa no puede desprenderse fácilmente de él sin que ello ocasione problemas a sus actividades productivas (a diferencia del activo circulante).”<sup>29</sup>

### **6.1.2 ACTIVOS INTANGIBLES**

Los activos intangibles son todas inversiones que se realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Se constituyen en inversiones intangibles susceptibles de amortizar. A diferencia de los activos fijos, los activos intangibles no se deprecian sino que se amortizan, es decir que estos gastos son susceptibles de recuperación una vez puesta en marcha las actividades de la nueva empresa.

### **6.1.3 BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL**

El Balance inicial refleja la situación patrimonial de la empresa en el momento preciso en que están a punto de iniciarse las operaciones de la empresa, es decir justo antes de comenzar a registrarse éstas. Los Balances son documentos obligatorios para el empresario, de gran importancia para conocer la situación en que se encuentra la empresa.( Ver Anexo N.9)

---

<sup>29</sup>BACA GABRIEL. Evaluación de Proyectos 4ta. Edición. Pág. 165.



**CUADRO N.24**

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>		<b>\$ 19.972,18</b>
Fondos Disponibles	\$ 19.972,18	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>\$ 36.408,16</b>
Adecuaciones	\$ 3.000,00	
Muebles de Oficina	\$ 13.598,00	
Equipos de Oficina	\$ 18.613,70	
Suministros de Oficina	\$ 1.196,46	
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>		<b>\$ 11.000,00</b>
Estudio de Factibilidad.	\$ 5.000,00	
Programas de Computación	\$ 6.000,00	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$ 67.380,34</b>
<b>PASIVOS</b>		
Obligaciones con los Socios	\$ 50.000,00	
<b>Total Pasivos</b>		<b>\$ 50.000,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Propio	\$ 17.380,34	
<b>Total Patrimonio</b>		<b>\$ 17.380,34</b>
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>		<b>\$ 67.380,34</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

#### **6.1.4 ESTADO DE RESULTADOS**

El estado de resultados presenta de manera contable la utilidad de un periodo de actividad de la empresa, también ha es el eje de todo negocio, ya que presentan todos los gastos e ingresos de una empresa incluidos aquellos no reales pero que afectan a su posición, todo esto con el fin de conocer las utilidades que el establecimiento genera para sus propietarios y empleados.

Este estado permite medir los resultados obtenidos por la empresa en un periodo de tiempo determinado, en términos de utilidades, el estado de resultados proyectado es importante, ya que contribuye a observar cómo se cumplen las ventas que se proponen para el período contable de la empresa y para determinar si el proyecto es factible.

**CUADRO N.25**

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 209.088,72</b>	<b>\$ 275.978,42</b>	<b>\$ 293.213,28</b>	<b>\$ 319.731,67</b>	<b>\$ 359.021,12</b>
INGRESOS DE LA ACTIVIDAD					
Tulcan Platino	\$ 13.201,32	\$ 16.501,65	\$ 18.151,82	\$ 19.801,98	\$ 23.102,31
Tulcan Oro	\$ 30.230,04	\$ 39.981,66	\$ 41.931,99	\$ 45.832,64	\$ 51.683,61
Tulcan Plata	\$ 133.484,48	\$ 175.738,56	\$ 186.782,24	\$ 203.587,84	\$ 227.595,84
Tulcan Bronce	\$ 23.806,28	\$ 31.373,84	\$ 33.265,73	\$ 36.261,23	\$ 40.675,64
Super Tulcan	\$ 2.557,50	\$ 3.410,00	\$ 3.565,00	\$ 3.875,00	\$ 4.340,00
Servicios Cooperativos	\$ 2.004,00	\$ 3.960,00	\$ 4.200,00	\$ 4.578,00	\$ 5.130,00
Otros ingresos	\$ 3.805,10	\$ 5.012,70	\$ 5.316,50	\$ 5.794,99	\$ 6.493,73
<b>GASTOS</b>					
INTERESES CAUSADOS					
Tulcan Platino	\$ 4.800,48	\$ 6.000,60	\$ 6.600,66	\$ 7.200,72	\$ 8.400,84
Tulcan Oro	\$ 7.627,27	\$ 10.087,68	\$ 10.579,76	\$ 11.563,93	\$ 13.040,17
Tulcan Plata	\$ 32.536,84	\$ 42.836,27	\$ 45.528,17	\$ 49.624,54	\$ 55.476,49
Tulcan Bronce	\$ 5.592,59	\$ 7.370,36	\$ 7.814,81	\$ 8.518,51	\$ 9.555,55
Super Tulcan	\$ 577,50	\$ 770,00	\$ 805,00	\$ 875,00	\$ 980,00
CRF	\$ 907,81	\$ 1.195,92	\$ 1.268,40	\$ 1.382,56	\$ 1.549,26
CARTERA	\$ 63,58	\$ 83,75	\$ 88,83	\$ 96,82	\$ 108,50
Interés Préstamo	\$ 4.397,33	\$ 4.433,12	\$ 3.410,39	\$ 2.267,03	\$ 988,84
Amortización Préstamo	\$ 6.523,82	\$ 8.672,25	\$ 9.695,00	\$ 10.838,35	\$ 12.116,55
PROVISIONES					
General de Cartera de Créditos	\$ 19.387,76	\$ 25.469,34	\$ 25.498,74	\$ 29.506,50	\$ 33.130,41
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>					
<b>Gastos de Personal</b>					
Remuneraciones Anuales	\$ 25.224,00	\$ 38.971,08	\$ 41.309,34	\$ 45.027,19	\$ 50.430,45
<b>Beneficios Sociales</b>					
Décimo Tercer Sueldo	\$ 2.228,92	\$ 3.935,63	\$ 4.171,77	\$ 4.547,23	\$ 5.092,89
Décimo Cuarto Sueldo	\$ 731,50	\$ 2.917,14	\$ 3.092,17	\$ 3.370,46	\$ 3.774,92
<b>Aportes al IESS</b>					
12,15 Aporte Patronal	\$ 3.714,01	\$ 5.738,13	\$ 6.082,42	\$ 6.629,84	\$ 7.425,42
<b>OTROS</b>					
Arriendo	\$ 3.200,00	\$ 4.944,00	\$ 5.240,64	\$ 5.712,30	\$ 6.397,77
Publicidad y Propaganda	\$ 1.666,67	\$ 2.575,00	\$ 2.729,50	\$ 2.975,16	\$ 3.332,17
Servicios Básicos					
Luz	\$ 240,00	\$ 370,80	\$ 393,05	\$ 428,42	\$ 479,83
Agua	\$ 160,00	\$ 247,20	\$ 262,03	\$ 285,61	\$ 319,89
Teléfono	\$ 1.600,00	\$ 2.472,00	\$ 2.620,32	\$ 2.856,15	\$ 3.198,89
Internet	\$ 360,00	\$ 556,20	\$ 589,57	\$ 642,63	\$ 719,75
Cable	\$ 200,00	\$ 309,00	\$ 327,54	\$ 357,02	\$ 399,86
Gastos Bancarios	\$ 304,92	\$ 400,51	\$ 424,54	\$ 462,75	\$ 518,28
Limpieza y Aseo	\$ 161,62	\$ 249,70	\$ 264,69	\$ 288,51	\$ 323,13
<b>Depreciaciones</b>					
Depreciaciones Varias	\$ 3.776,66	\$ 5.664,99	\$ 5.664,99	\$ 3.127,28	\$ 2.173,67
Suministros y Proveeduría	\$ 1.246,31	\$ 1.925,55	\$ 2.041,09	\$ 2.224,79	\$ 2.491,76
Estudio de Factibilidad	\$ 5.000,00				
Software	\$ 6.000,00				
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 138.229,58</b>	<b>\$ 178.196,24</b>	<b>\$ 186.503,41</b>	<b>\$ 200.809,28</b>	<b>\$ 222.425,28</b>

<b>UTILIDAD ANTES DE REPARTICIÓN</b>	<b>\$ 70.859,13</b>	<b>\$ 97.782,18</b>	<b>\$ 106.709,86</b>	<b>\$ 118.922,39</b>	<b>\$ 136.595,84</b>
(-) Utilidad Trabajadores (15%)	\$ 10.628,87	\$ 14.667,33	\$ 16.006,48	\$ 17.838,36	\$ 20.489,38
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 60.230,26</b>	<b>\$ 83.114,85</b>	<b>\$ 90.703,38</b>	<b>\$ 101.084,03</b>	<b>\$ 116.106,46</b>
(-) Imp. Renta (22%)	\$ 13.250,66	\$ 18.285,27	\$ 19.954,74	\$ 22.238,49	\$ 25.543,42
<b>GANACIA O PERDIDA</b>	<b>\$ 46.979,61</b>	<b>\$ 64.829,59</b>	<b>\$ 70.748,64</b>	<b>\$ 78.845,55</b>	<b>\$ 90.563,04</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

### 6.1.5 FLUJO DE CAJA

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. El flujo de caja se caracteriza por dar cuenta de lo que efectivamente ingresa y egresa del negocio, como los ingresos por ventas o el pago de cuentas (egresos).

El objetivo del flujo de efectivo es básicamente determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones y con sus proyectos de inversión y expansión.

**CUADRO N. 26**

	<b>Año 0</b> <b>Pre-operativo</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS</b>		<b>\$ 209.088,72</b>	<b>\$ 275.978,42</b>	<b>\$ 293.213,28</b>	<b>\$ 319.731,67</b>	<b>\$ 359.021,12</b>
INGRESOS DE LA ACTIVIDAD						
Tulcan Platino		\$ 13.201,32	\$ 16.501,65	\$ 18.151,82	\$ 19.801,98	\$ 23.102,31
Tulcan Oro		\$ 30.230,04	\$ 39.981,66	\$ 41.931,99	\$ 45.832,64	\$ 51.683,61
Tulcan Plata		\$ 133.484,48	\$ 175.738,56	\$ 186.782,24	\$ 203.587,84	\$ 227.595,84
Tulcan Bronce		\$ 23.806,28	\$ 31.373,84	\$ 33.265,73	\$ 36.261,23	\$ 40.675,64
Super Tulcan		\$ 2.557,50	\$ 3.410,00	\$ 3.565,00	\$ 3.875,00	\$ 4.340,00
Servicios Cooperativos		\$ 2.004,00	\$ 3.960,00	\$ 4.200,00	\$ 4.578,00	\$ 5.130,00
Otros ingresos		\$ 3.805,10	\$ 5.012,70	\$ 5.316,50	\$ 5.794,99	\$ 6.493,73

<b>GASTOS</b>						
INTERESES CAUSADOS						
Tulcan Platino		\$ 4.800,48	\$ 6.000,60	\$ 6.600,66	\$ 7.200,72	\$ 8.400,84
Tulcan Oro		\$ 7.627,27	\$ 10.087,68	\$ 10.579,76	\$ 11.563,93	\$ 13.040,17
Tulcan Plata		\$ 32.536,84	\$ 42.836,27	\$ 45.528,17	\$ 49.624,54	\$ 55.476,49
Tulcan Bronce		\$ 5.592,59	\$ 7.370,36	\$ 7.814,81	\$ 8.518,51	\$ 9.555,55
Super Tulcan		\$ 577,50	\$ 770,00	\$ 805,00	\$ 875,00	\$ 980,00
CRF		\$ 907,81	\$ 1.195,92	\$ 1.268,40	\$ 1.382,56	\$ 1.549,26
CARTERA		\$ 63,58	\$ 83,75	\$ 88,83	\$ 96,82	\$ 108,50
Interés Préstamo		\$ 4.397,33	\$ 4.433,12	\$ 3.410,39	\$ 2.267,03	\$ 988,84
Amortización Préstamo		\$ 6.523,82	\$ 8.672,25	\$ 9.695,00	\$ 10.838,35	\$ 12.116,55
PROVISIONES						
General de Cartera de Créditos		\$ 19.387,76	\$ 25.469,34	\$ 25.498,74	\$ 29.506,50	\$ 33.130,41
GASTOS DE OPERACIÓN						
<b>Gastos de Personal</b>						
Remuneraciones Anuales		\$ 25.224,00	\$ 38.971,08	\$ 41.309,34	\$ 45.027,19	\$ 50.430,45
<b>Beneficios Sociales</b>						
Décimo Tercer Sueldo		\$ 2.228,92	\$ 3.935,63	\$ 4.171,77	\$ 4.547,23	\$ 5.092,89
Décimo Cuarto Sueldo		\$ 731,50	\$ 2.917,14	\$ 3.092,17	\$ 3.370,46	\$ 3.774,92
<b>Aportes al IESS</b>						
12,15 Aporte Patronal		\$ 3.714,01	\$ 5.738,13	\$ 6.082,42	\$ 6.629,84	\$ 7.425,42
<b>Otros</b>						
Arriendo		\$ 3.200,00	\$ 4.944,00	\$ 5.240,64	\$ 5.712,30	\$ 6.397,77
Publicidad y Propaganda		\$ 1.666,67	\$ 2.575,00	\$ 2.729,50	\$ 2.975,16	\$ 3.332,17
Servicios Básicos						
Luz		\$ 240,00	\$ 370,80	\$ 393,05	\$ 428,42	\$ 479,83
Agua		\$ 160,00	\$ 247,20	\$ 262,03	\$ 285,61	\$ 319,89
Teléfono		\$ 1.600,00	\$ 2.472,00	\$ 2.620,32	\$ 2.856,15	\$ 3.198,89
Internet		\$ 360,00	\$ 556,20	\$ 589,57	\$ 642,63	\$ 719,75
Cable		\$ 200,00	\$ 309,00	\$ 327,54	\$ 357,02	\$ 399,86
Gastos Bancarios		\$ 304,92	\$ 400,51	\$ 424,54	\$ 462,75	\$ 518,28
Limpieza y Aseo		\$ 161,62	\$ 249,70	\$ 264,69	\$ 288,51	\$ 323,13
<b>Depreciaciones</b>						
Depreciaciones Varias		\$ 3.776,66	\$ 5.664,99	\$ 5.664,99	\$ 3.127,28	\$ 2.173,67
Suministros y Proveeduría		\$ 1.246,31	\$ 1.925,55	\$ 2.041,09	\$ 2.224,79	\$ 2.491,76
Estudio de Factibilidad		\$ 5.000,00				
Software		\$ 6.000,00				
Utilidad Trabajadores (15%)		\$ 10.628,87	\$ 14.667,33	\$ 16.006,48	\$ 17.838,36	\$ 20.489,38
Imp. Renta (22%)		\$ 13.250,66	\$ 18.285,27	\$ 19.954,74	\$ 22.238,49	\$ 25.543,42
15% A Reinversión		\$ 7.046,94	\$ 9.724,44	\$ 10.612,30	\$ 11.826,83	\$ 13.584,46
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>\$ 169.156,05</b>	<b>\$ 220.873,27</b>	<b>\$ 233.076,93</b>	<b>\$ 252.712,95</b>	<b>\$ 282.042,54</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>\$ 39.932,67</b>	<b>\$ 55.105,15</b>	<b>\$ 60.136,34</b>	<b>\$ 67.018,71</b>	<b>\$ 76.978,59</b>
Activos Fijos	\$ 36.408,16					
Depreciación	-	\$ 3.776,66	\$ 5.664,99	\$ 5.664,99	\$ 3.127,28	\$ 2.173,67
Estudio de Factibilidad	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00				
Software	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00				
Capital de trabajo	\$ 19.972,18					
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-\$ 67.380,34</b>	<b>\$ 54.709,32</b>	<b>\$ 60.770,13</b>	<b>\$ 65.801,33</b>	<b>\$ 70.145,99</b>	<b>\$ 79.152,26</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

Nos permite realizar una investigación profunda del flujo de fondos y los riesgos, con el objeto de determinar un eventual rendimiento de inversión realizada en dicho estudio. .

### 6.2.1 COMPOSICIÓN DE LA INVERSIÓN

CUADRO N.27

DETALLE	VALOR	COMPOSICIÓN	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
Capital financiado	50000	74,21%	11,20%	0,08311
Capital propio	17380,34	25,79%	6,50%	0,01677
Inversión	67380,34	100%		0,09987

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

La tasa de acuerdo al valor ponderado es 9,98% sin considerar a la inflación, y con este valor procedemos a calcular la tasa de rendimiento cuya fórmula es:

$$TRM = (1+CK)(1+Ti)-1$$

*En donde:*

**TRM** = Tasa de Rendimiento Mínima

**CK** = Costo del capital

**Ti** = Tasa de inflación

$$TRM = (1+0,099877)(1+0,0416)-1$$

$$TRM = (1,099877)(1,0416) - 1$$

<b>TRM= 14,56</b>
-------------------

**La tasa de rendimiento es del 14,56 % tomando en cuenta la inflación.**

### 6.2.2 VALOR ACTUAL NETO. (VAN)

El Valor Actual Neto, constituye de la sumatoria de los flujos netos de efectivo traídos a valor presente. Es el método más importante de evaluación financiera de proyectos, porque representa el valor que genera el proyecto evaluado, valor excedente a lo que ya se le exigió al proyecto a través de una tasa de descuento o costo de oportunidad.

El Valor actual neto (VAN) de una inversión o proyecto, es la diferencia entre la suma de los flujos de fondos descontados que se esperan conseguir durante un lapso y la cantidad que se invierte inicialmente.

Basta con hallar VAN de un proyecto de inversión para saber si dicho proyecto es viable o no, y los criterios de decisión que se utilizan son:

- Si el VAN es mayor a 0, el proyecto se debe aceptar
- Si el VAN es igual a 0, el proyecto resulta indiferente
- Si el VAN es menor a 0, el proyecto se debe rechazar

Una vez realizada una breve explicación de este indicador, a continuación se presenta el cálculo del Valor Actual Neto de la Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, y la fórmula a utilizarse en el desarrollo del presente proyecto de inversión es:

$$VAN = -1 + \frac{\sum FE}{(1+i)^n}$$

$$VAN = -\$67.380,34 + \frac{\$54.709,32}{(1+0,1456)} + \frac{\$60.770,13}{(1+0,1456)^2} + \frac{\$65.801,33}{(1+0,1456)^3} + \frac{\$70.145,99}{(1+0,1456)^4} + \frac{\$79.152,26}{(1+0,1456)^5}$$

$$VAN = -\$67.380,34 + \frac{\$54.709,32}{1,1456} + \frac{\$60.770,13}{1,3124} + \frac{\$65.801,33}{1,5035} + \frac{\$70.145,99}{1,7224} + \frac{\$79.152,26}{1,9732}$$

$$VAN = -\$67.380,34 + \$47.756,04 + \$46.304,58 + \$43.765,43 + \$40.725,73 + \$40.113,65$$

$$VAN = -\$67.380,34 + \$218.665,44$$

$VAN = \$151.285,10$
----------------------

Una vez realizados los cálculos del VAN en el estudio de nuestro proyecto, logramos tener un VAN de \$151.285,10 este resultado nos permite tomar el criterio de decisión de aceptación del presente proyecto, ya que nuestro VAN es mayor a 0 y se estableció una tasa de Rendimiento del 14.56%.

### 6.2.3 TASA INTERNA RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es la tasa que iguala el Valor Actual Neto a cero. También es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los Flujos Netos de Efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje, es decir teóricamente es aquella tasa de descuento o costo de oportunidad que hace cero al Valor Presente Neto.

Los criterios de decisión que se aplican en la TIR son:

- Si la TIR es mayor a  $i$ , el proyecto debe realizarse
- Si la TIR es igual a  $i$ , el proyecto es indiferente entre realizarlo o no.
- Si la TIR es menor a  $i$ , el proyecto no debe realizarse.

Los resultados obtenidos en el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) para la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, se presentan a continuación a fin de analizar la conveniencia del presente proyecto:

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^T} = 0$$

## CÁLCULO DE LA TIR

**CUADRO N. 28**

<i>Período</i>	<i>Flujos Netos</i>
0	-\$ 67.380,34
1	\$ 54.709,32
2	\$ 60.770,13
3	\$ 65.801,33
4	\$ 70.145,99
5	\$ 79.152,26
<b>TIR</b>	<b>84,9758425%</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

La TIR en nuestro presente proyecto es del 84,97% lo que nos permite determinar que dicho proyecto es rentable y por ende debe ser aceptado y realizado.

### 6.2.4 PERIÓDO DE RECUPERACIÓN (PRI)

El Periodo de Recuperación, como su nombre lo indica, es el tiempo (generalmente en años) que requiere la empresa para recuperar su Inversión Inicial, y se calcula a partir de las entradas de efectivo.

**CUADRO N. 29**

### RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

<b>Años</b>	<b>FLUJOS NETOS</b>	<b>FLUJO DESCONTADO</b>	<b>FLUJO ACUMULADO</b>
0	-\$ 67.380,34	-\$ 67.380,34	-\$ 67.380,34
1	\$ 54.709,32	\$ 47.756,04	-\$ 19.624,30
2	\$ 60.770,13	\$ 46.304,58	\$ 26.680,29
3	\$ 65.801,33	\$ 43.765,43	\$ 70.445,72
4	\$ 70.145,99	\$ 40.725,73	\$ 111.171,45
5	\$ 79.152,26	\$ 40.113,65	\$ 151.285,10

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.



#### FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DEL PERÍODO DE RECUPERACIÓN

$$PRI = \text{AÑO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN} + \frac{(\text{INVERSIÓN INICIAL} - \text{FLUJO ACUMULADO AÑO DE RECUPERACIÓN})}{\text{FLUJO GENERADO DEL SIGUIENTE AÑO}}$$

$$4 + \frac{\$ 67.380,34 \quad (-) \quad \$ 111.171,45}{\$ 151.285,10}$$

$$4 + \frac{-43791,11}{151285,10}$$

$$4 + -0,289460824$$

**LA INVERSIÓN SE RECUPERARA EN 3 AÑOS , 7 MESES**

PRI =	<b>3,71</b>
-------	-------------

El tiempo que la C.A.C.T. necesita para recuperar la inversión inicial es de 3 años, 7 meses.

#### 6.2.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

Determina el momento en que las ventas cubren exactamente los costos, entonces un aumento en el nivel de ventas por encima del nivel del punto de equilibrio, nos dará como resultado algún tipo de beneficio positivo. Y así una disminución ocasionara perdidas. Este cálculo es útil, para conocer el nivel mínimo de ventas a fin de obtener beneficios y recuperar la inversión.

**CUADRO N. 30**

DETALLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos fijos	\$ 48.246,71	\$ 68.851,17	\$ 72.768,30	\$ 78.625,77	\$ 87.124,54
Costo de venta unitario	\$ 275,91	\$ 269,99	\$ 266,43	\$ 263,18	\$ 260,15
Precio de venta unitario	\$ 417,34	\$ 418,15	\$ 418,88	\$ 419,05	\$ 419,91
Punto de Equilibrio	<b>341</b>	<b>465</b>	<b>477</b>	<b>504</b>	<b>545</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

Fórmula para el cálculo del Punto de Equilibrio
$pe = \frac{CF}{PVu - CVu}$

$pe = \frac{48246,71}{417,34 - 275,91}$	$\frac{68851,17}{418,15 - 269,99}$	$\frac{72768,30}{418,98 - 266,43}$	$\frac{78625,77}{419,05 - 263,18}$	$\frac{87124,54}{419,91 - 260,15}$
---	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

$pe = \frac{48246,71}{141,44}$	$\frac{68851,17}{148,15}$	$\frac{72768,30}{152,44}$	$\frac{78625,77}{155,86}$	$\frac{87124,54}{159,76}$
--------------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

pe=	341	465	477	504	545
-----	-----	-----	-----	-----	-----

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 CONCLUSIONES:

- ✓ Al término de esta investigación hemos llegado a concluir que el sector financiero es uno de los pilares fundamentales dentro de la economía Ecuatoriana, ya que maximiza el bienestar social y económico de la nación, el aumento del bienestar viene de la mano con el crecimiento y el desarrollo económico, así mismo llegamos determinar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son el sostén del sector financiero, y bajo estos argumentos se estableció, que con la puesta en marcha de una nueva agencia de la C.A.C.T en el sur de Quito exactamente en la Zona Centro de la Administración Zonal Eloy Alfaro traerá consigo un desarrollo económico – social para todos los habitantes de esta zona, dinamizará la economía de una mejor manera para el comercio tanto formal como informal que se realiza en este sector, por las bondades y beneficios que prestará esta nueva agencia, lo que traerá consigo un crecimiento del sector, se establecerán nuevas formas de organización, y nuevos emprendimientos en beneficios de sus habitantes, con lo que se logra cumplir con el objetivo general y la aceptación de la hipótesis general planeados a inicio de nuestro estudio.
- ✓ La implementación y puesta en marcha de la nueva agencia de la C.A.C.T, es viable , rentable y aceptable, ya que estará ubicada en un sitio estratégico y privilegiado como es la Zona urbana de la Administración Zonal Eloy Alfaro, siendo esta zona la que mejor características demográficas y económicas en relación a las otras zonas del sur de Quito, se contara con la disponibilidad del espacio físico, vías de acceso a los clientes y la cercanía donde se realizan las actividades de comercio tanto formal como informal, siendo estos factores propicios para que pueda desarrollar sus actividades, y permitiendo que sus habitantes logren tener un crecimiento económico y se mejore su calidad de vida con los servicios financieros que puedan obtener de esta nueva agencia.
- ✓ De acuerdo al Estudio de Mercado realizado en la Administración Zonal Eloy Alfaro, existe una alta aceptación por parte de los pobladores de este sector en acceder a esta nueva Institución Financiera que representan el 57,55% resultado que fue obtenido en la pregunta 13 de nuestra encuesta , para beneficiarse de los servicios de ahorro y de inversión, quienes harían de esta institución parte de su vida y su actividad cotidiana, a pesar de que existen otras instituciones financieras como la cooperativa Andalucía y la Cotocollao que

constituyen nuestra competencia directa, pero que no satisfacen sus necesidades crediticias como por ejemplo la otorgación de pequeños créditos para desarrollar actividades de comercio informal.

- ✓ En función del Estudio Técnico se logró determinar el tamaño que requiere la nueva agencia de la C.A.C.T para empezar a operar, así como la correcta distribución física de sus instalaciones, las que estarán ocupadas por el personal calificado para cumplir las funciones, obligaciones y responsabilidades que se necesitan en los diferentes áreas de trabajo para el correcto funcionamiento y desempeño de esta agencia, así como los equipos, muebles y suministros de oficina que se necesitan para poder ofrecer un servicio de alta calidad ,confianza y seguridad a nuestros clientes.
- ✓ Se determinó el valor de la inversión que se debe realizar para la puesta en marcha del proyecto tanto en activos fijos como en diferidos ,y el capital de trabajo necesario para el inicio de operaciones que es de \$ 67.380,34,y los gastos que incurrirán durante el tiempo de operación, los ingresos que se obtendrán por las captaciones de aperturas de cuentas y depósitos a plazo fijo, para que a través de estas captaciones poder colocar el dinero a través de los créditos, información que se utilizó para elaborar los estados financieros y sus proyecciones como se lo puede apreciar en el capítulo VI ,donde se pueden apreciar los resultados obtenidos por nuestro estudio, como estarán distribuidos los recursos captados, la ganancia que dejara esta actividad, llegando a la conclusión que la puesta en marcha de este proyecto si es rentable desde el punto de vista financiero porque se obtendrá ganancias después de cubrir los costos ya que se tendrá un Van mayor a cero de \$ 151.255,10 una TIR del 84,97% superior a la TMR que es del 14,56%, y la inversión se recuperara en 3 años 7 meses, culminando con éxito nuestra investigación.

## 7.2 RECOMENDACIONES:

- ✓ La recomendación fundamental es la ejecución, implementación y puesta en marcha de esta nueva agencia de la C.A.C.T en la Administración Zonal Eloy Alfaro, ya que en base a las conclusiones anteriormente expresadas se determina la rentabilidad de esta iniciativa con lo que se favorecerá a sus habitantes, principalmente en la generación de recursos con los servicios que pondrá a disposición esta nueva agencia(créditos), así se mejorara su calidad de vida , y se logrará el desarrollo económico y social del sector, convirtiéndose en una institución financiera confiable y con buenas perspectivas a futuro para nuestros clientes y socios.
- ✓ Manejar un estándar de calidad en atención al cliente, plantarse metas dentro de periodos de tiempo razonables para lograr el crecimiento continuo en relación a las instituciones que son la competencia, para tratar de igualarlas, buscando lograr competitividad en el mercado y la aceptación del negocio.
- ✓ Realizar Investigaciones de mercado constantemente que nos permitan desarrollar nuevos productos financieros atractivos y competitivos con la finalidad de incentivar en nuestros asociados la cultura del ahorro y de la inversión como por ejemplo los depósitos a plazo fijo, ya que con el incremento del número de clientes se podrá otorgar más créditos donde los principales beneficiarios serían los mismos clientes y socios.
- ✓ Realizar seguimientos de satisfacción de clientes, en especial sobre como están percibiendo los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa para tomar acción que permitan crear un ambiente de confianza y solidaridad entre la Cooperativa y los clientes, con el fin de que se sientan parte importante del desarrollo de la misma.
- ✓ La nueva agencia de C.A.C.T debe de contar con un área de negocios eficientes que mantenga un seguimiento continuo de las captaciones y colocaciones de los asociados, más aún se debe dar un seguimiento minuciosos a los asociados que mantienen créditos con la entidad (ubicación y visitas periódicas a cada uno de ellos por parte de los oficiales de crédito de la institución) , para mantener una cartera sana, con bajo riesgo al considerar que es una de las estrategias para la permanencia de la institución en el tiempo.

- ✓ Hacer de las campañas de publicidad y promoción una ventaja competitiva en beneficio de esta nueva institución, las mismas que deben de ser evaluadas de manera periódica cuidando que los resultados sean de beneficio para la nueva agencia de la C.A.C.T, y siempre estar alertas a las respuestas que dará la competencia.
- ✓ Se debe diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal en las diferentes áreas ya que en muchas ocasiones la manera de incentivar el recurso humano de una institución es una de las tareas más complicadas y son necesarios los incentivos tanto morales como económicos, pero sin perder de vista la finalidad social de la institución financiera.
- ✓ Mantener una buena y constante comunicación entre los directivos, empleados y socios de la Cooperativa, además proporcionar al personal que labora en la nueva agencia de la C.A.C.T un ambiente agradable y de compañerismo que haga que dichos empleados trabajen de mejor manera y en un ambiente favorable, lo que permitirá un mayor rendimiento.

# **ANEXOS**

## **ANEXO N.1**

### **ARTÍCULOS 1 Y 2 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

#### **TITULO I**

#### **DEL ÁMBITO DE LA LEY**

##### **Artículo 1**

(Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de



computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, sin perjuicio del control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia. Formarán parte de un grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula esta ley, así como las casas de valores y las compañías administradoras de fondos.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas son las únicas autorizadas por esta ley para actuar como fiduciarias en procesos de titularización que efectúen en el cumplimiento de sus fines. Estas corporaciones tendrán como fin básico, en el cumplimiento de su objeto social relativo al ámbito hipotecario, el desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos en favor del sector de vivienda e infraestructura relacionada.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas podrán emprender en procesos de titularización tanto de cartera hipotecaria propia como de cartera hipotecaria de terceros, actuando para ello en ambos casos con la triple calidad de originador, fiduciario y colocador a través de intermediarios de valores autorizados. Al efecto, le corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, emitir las correspondientes normas que regulen los procesos en referencia. Estos procesos se sujetarán a las normas de la Ley de Mercado de Valores en lo que les fueren aplicables; y, los valores producto de los mismos serán objeto de oferta pública.

## **Artículo 2**

Para los propósitos de esta ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y

crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo no podrán realizar las captaciones previstas en la letra a) ni las operaciones contenidas en la letra g) del artículo 51 de esta ley.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, no podrán efectuar las siguientes operaciones:

- a) Las mencionadas en las letras j), m), t) y v) del artículo 51 de esta ley; y,
- b) Las cooperativas de ahorro y crédito, que realizan intermediación con el público, quedan prohibidas de realizar las operaciones constantes en las letras i) y q) del artículo 51 de esta ley.

## **ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,**

### **Artículos 51**

Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la ley:

- a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y,

cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;

g) Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;

i) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;

j) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;

m) Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;

q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la ley;

t) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;

v) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones.

## ANEXO N. 2

### EVOLUCIÓN DE ACTIVOS

CUADRO N.1

BANCOS	dic-07	dic-08	dic-09	Variación dic/2008 a dic/2009	dic-10	Variación dic/2009 a dic/2010	dic-11	Variación dic/2010 a dic/2011	Part. A dic/2011
<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>13.734.985,58</b>	<b>16.423.842,40</b>	<b>17.525.589,57</b>	<b>6,71%</b>	<b>20.595.283,54</b>	<b>17,52%</b>	<b>23.865.856,34</b>	<b>15,88%</b>	<b>100%</b>
PICHINCHA	3.549.922,71	4.451.681,41	4.767.122,31	7,09%	5.767.735,89	20,99%	6.757.468,20	17,16%	28,31%
GUAYAQUIL	1.959.024,20	2.160.267,86	2.441.584,25	13,02%	2.725.457,43	11,63%	3.199.083,43	17,38%	13,40%
PACIFICO	1.464.260,94	1.753.568,73	1.909.283,23	8,88%	2.319.432,86	21,48%	2.835.794,93	22,26%	11,88%
PRODUBANCO	1.299.083,59	1.633.438,48	1.704.236,68	4,33%	1.977.157,81	16,01%	2.156.801,41	9,09%	9,04%
BOLIVARIANO	1.113.445,62	1.318.136,34	1.353.256,66	2,66%	1.660.371,31	22,69%	1.873.944,26	12,86%	7,85%
INTERNACIONAL	1.040.529,59	1.245.462,30	1.318.571,35	5,87%	1.613.487,98	22,37%	1.711.321,37	6,06%	7,17%
AUSTRO	548.271,78	654.317,27	704.610,29	7,69%	905.919,15	28,57%	1.046.159,55	15,48%	4,38%

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

## ANEXO N.3

### EVOLUCIÓN POR UTILIDADES

CUADRO N.2

BANCOS	dic-07	dic-08	dic-09	Variación dic/2008 a dic/2009	dic-10	Variación dic/2009 a dic/2010	dic-11	Variación dic/2010 a dic/2011	Part. A dic/2011
TOTAL SISTEMA	253.941,82	283.282,23	217.611,01	-23,18%	260.902,00	19,89%	394.848,21	51,34%	100%
GUAYAQUIL	27.869,30	33.452,17	36.624,00	9,48%	44.401,70	21,24%	98.102,39	120,94%	24,85%
PICHINCHA	58.633,62	99.988,06	62.261,59	-37,73%	79.094,68	27,04%	96.520,51	22,03%	24,44%
PACIFICO	59.451,84	46.012,15	34.149,43	-25,78%	36.011,34	5,45%	44.596,83	23,84%	11,29%
PRODUBANCO	26.125,40	23.044,01	19.684,84	-14,58%	22.498,48	14,29%	33.820,83	50,32%	8,57%
INTERNACIONAL	22.893,97	16.841,31	15.481,14	-8,08%	20.381,04	31,65%	26.577,72	30,40%	6,73%
BOLIVARIANO	20.482,79	23.002,77	16.572,69	-27,95%	21.026,79	26,88%	25.515,57	21,35%	6,46%
AUSTRO	10.097,84	10.743,17	7.628,17	-29%	13.080,38	71,47%	15.774,01	20,59%	3,99%

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

## ANEXO N. 4

### ANTECEDENTES LEGALES DE LA “C.A.C.T”

#### ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN” LTDA.

En la ciudad de Tulcán, capital de la Provincia del Carchi, se reunieron unas veinte personas de la parroquia civil "González Suárez"; el día tres de septiembre de 1963, corrientes, en la casa del Sr. Luís E. Villarreal, a las 8 p.m. en compañía del párroco, Dr. Clímaco J. Saráuz, con el objeto de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito. El Dr. Saráuz expuso las ventajas del cooperativismo a todos los presentes, quienes resolvieron organizarse en cooperativa con el objeto de entregar sus ahorros y luego poder prestarlos en servicio mutuo. La Cooperativa, por resolución de los socios fundadores, tomó el nombre de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TULCÁN”: Inmediatamente se nombraron los siguientes organismos administrativos de modo provisional. El Consejo de Administración quedó integrado de la siguiente manera: Presidente, El Sr. Luis E Villarreal; Vicepresidente, Sr. Rodrigo Arroyo; Secretario, Sr. Diómedes Jiménez. Vocales: señores Carlos Alfonso Bedón y Gabriel Fierro.

Fue nombrado Gerente de la Cooperativa el señor Segundo Azael Ruiz. El Consejo de Vigilancia quedó integrado por los siguientes señores: Clímaco J. Saráuz, Segundo Pillajo y la señorita Berta Robles. Se nombraron también dos Comisiones: de Crédito y Educación, recayendo los nombramientos en los señores Luís Alvear, Gerardo Delgado, Juan José Reyes, Efraín Erazo, Pedro Prado, la señora Blanca de Aguilar y la señorita Leonor Villacorte.

Posteriormente, se procedió a tomar el juramento de ley y a la posesión de los cargos encomendados, por parte del señor Presidente, prometiendo servir fielmente a los intereses de la Cooperativa. Sin tener otro asunto de que tratar, se levantó la sesión a las 10 PM.2■.

Tulcán, a 3 de septiembre de 1963

Es fiel copia del original

Luís E. Villarreal Diómedes Jiménez

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

De igual forma, el 17 de abril de 1967, en una forma única, el aquel entonces Ministerio de Previsión Social, bajo la Dirección Nacional de Cooperativas expide mediante oficio No. 807-DNC, la siguiente resolución:

Tulcán, a 17 de abril de 1967

**Señor:**

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “TULCÁN”,  
Parroquia González Suárez – Tulcán.**

Cúmpleme remitir adjunta a la presente una Copia del Estatuto de la Cooperativa, reinscrita mediante Acuerdo Ministerial No. 8710 de 7 de Abril de 1967 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 101 de esta misma fecha.

Es fiel copia del original

Atentamente,

Dr. René Moreno Andrade,

**DIRECTOR NACIONAL DE COOPERATIVAS**

Posteriormente, La Superintendencia de Bancos, el 18 de Agosto de 1993, expide el siguiente certificado de autorización para operar en el Ecuador, de la siguiente manera:

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR,**  
en uso de la facultad que le confiere la Ley General de Bancos y por cuanto LA OFICINA  
MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “TULCÁN” LTDA.,  
DOMICILIADA EN LA CIUDAD DE TULCÀN, ha cumplido todos los requisitos legales, le  
otorga el presente

**CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN**

Para que pueda operar en el Ecuador, sujetándose a las normas legales pertinentes, en las siguientes  
actividades: TODAS LAS OPERACIONES PERMITIDAS PARA LAS COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÈDITO ABIERTAS ALPÙBLICO EN GENERAL, SEGÙN SU LEY ESPECIAL  
Y DEMÀS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE BANCOS.

Es fiel copia del original

Quito, a 18 de agosto de 1993.

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS EL SECRETARIO GENERAL**

**DR. RICARDO MUÑOZ CHAVEZ LIC. JOSE MALO CORRAL3**

Todas estas disposiciones y estatutos, están enmarcados debidamente dentro de la Ley, así como  
sus Estatutos, por tal razón se da fiel cumplimiento a lo establecido de la siguiente forma: La  
Constitución del Ecuador, en sus artículos 245 y 246, consagra el carácter de Empresas  
Económicas que tienen las Cooperativas y su forma de propiedad, como comunitaria o de  
autogestión, es decir que, pertenecen a las personas que trabajan permanentemente en ellas, usan

sus servicios o consumen sus productos. Por fin, el artículo 1 de la Ley de Cooperativas, define a estas organizaciones como las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto, planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una Empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

## ANEXO N. 5

### EVOLUCION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

#### CUADRO N.3

COOPERATIVAS	dic-08	dic-09	Variación dic/2008 a dic/2009	dic-10	Variación dic/2009 a dic/2010	dic-11	Variación dic/2010 a dic/2011	Part. A dic/2011
TOTAL SISTEMA POR ACTIVOS	1.642.032,97	1.970.680,59	20,01%	2.509.098,76	27,32%	3.232.030,19	28,81%	100%
TOTAL SISTEMA POR DEPÓSITOS	1.162.142,51	1.450.568,49	24,82%	1.877.991,44	29,47%	2.423.960,29	29,07%	100%
TOTAL SISTEMA POR CARTERA	1.277.398,48	1.405.609,34	10,04%	1.838.452,18	30,79%	2.553.125,46	38,87%	100%
TOTAL SISTEMA POR UTILIDADES	22.982,71	28.527,18	24,12%	37.045,10	29,86%	46.803,02	26,34%	100%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

## ANEXO N. 6 INDICADORES

CUADRO N. 4

INDICADOR					
			Eloy Alfaro	Quitumbe	TOTAL QUITO
Población (habitantes)			429112	319857	2.239.191
Estructura Poblacional	De 10 a 14 años	Hombre	4,6%	5,4%	4,7%
		Mujer	4,5%	5,1%	4,5%
	De 15 a 19 años	Hombre	4,6%	5,0%	4,6%
		Mujer	4,6%	5,0%	4,6%
	De 20 a 24 años	Hombre	4,7%	5,0%	4,7%
		Mujer	4,9%	5,1%	4,9%
	De 25 a 29 años	Hombre	4,6%	4,6%	4,6%
		Mujer	4,8%	5,0%	4,8%
	De 30 a 34 años	Hombre	3,9%	4,0%	3,9%
		Mujer	4,1%	4,3%	4,2%
	De 35 a 39 años	Hombre	3,3%	3,3%	3,3%
		Mujer	3,7%	3,7%	3,7%
	De 40 a 44 años	Hombre	2,9%	2,7%	2,9%
		Mujer	3,2%	3,0%	3,2%
	De 45 a 49 años	Hombre	2,6%	2,4%	2,7%
		Mujer	3,1%	2,7%	3,0%
	De 50 a 54 años	Hombre	2,1%	1,9%	2,1%
		Mujer	2,5%	1,9%	2,4%
	De 55 a 59 años	Hombre	1,8%	1,5%	1,8%
		Mujer	2,0%	1,5%	2,0%
	De 60 a 64 años	Hombre	1,4%	1,0%	1,3%
		Mujer	1,6%	1,0%	1,5%
	De 65 a 69 años	Hombre	1,0%	0,7%	1,0%
		Mujer	1,3%	0,7%	1,2%
	De 70 a 74 años	Hombre	0,7%	0,4%	0,7%
		Mujer	0,9%	0,5%	0,9%
	De 75 a 79 años	Hombre	0,5%	0,3%	0,5%
		Mujer	0,7%	0,3%	0,6%
	De 80 a 84 años	Hombre	0,4%	0,2%	0,3%
		Mujer	0,5%	0,2%	0,5%
	De 85 a 89 años	Hombre	0,2%	0,1%	0,2%
		Mujer	0,2%	0,1%	0,2%
	De 90 a 94 años	Hombre	0,1%	0,0%	0,1%
		Mujer	0,1%	0,0%	0,1%
	De 95 a 99 años	Hombre	0,0%	0,0%	0,0%
		Mujer	0,0%	0,0%	0,0%
	De 100 años y mas	Hombre	0,0%	0,0%	0,0%
		Mujer	0,0%	0,0%	0,0%
Población Económicamente Activa (PEA)			206268	145224	1097521
Estructura Económica de la PEA Ocupada	Ocupados por Categoría	Empleado/a u obrero/a del Estado, Gobierno, Municipio, Consejo Provincial, Juntas Parroquiales	15,2%	10,9%	12,8%
		Empleado/a u obrero/a privado	49,1%	45,9%	49,2%
		Jornalero/a o peón	2,3%	5,0%	4,2%
		Patron/a	4,0%	3,6%	4,4%
		Socio/a	1,3%	1,2%	1,6%
		Cuenta propia	19,8%	22,6%	18,5%
		Trabajador/a no remunerado	1,3%	1,6%	1,3%
		Empleado/a doméstico/a	4,0%	5,4%	5,1%
		Otros	2,9%	3,6%	2,9%
Población Económicamente Inactiva (PEI)			144791	106249	731706



<b>Tasa de Analfabetismo</b>	Tasa de Analfabetismo (10+)	1,58%	2,63%	2,17%
	Tasa de Analfabetismo (15+)	1,62%	2,69%	2,22%
Tasa de Analfabetismo de los Jóvenes		0,53%	0,79%	0,66%
Promedio de Años de Escolaridad		10,3	9,1	10,4
Tasa Bruta de Asistencia Escolar		36,83%	38,43%	36,50%
<b>Tasa Neta de Asistencia Escolar</b>	Tasa Neta de Asistencia Escolar (Ed. Básica: 5-14 años)	97,24%	96,60%	97,08%
	Tasa Neta de Asistencia Escolar (Bachillerato: 15-17 años)	87,05%	82,56%	84,75%
Tasa Neta de Asistencia a la Educación Superior (18-30)		34,64%	27,34%	33,42%
<b>Tenencia de la Vivienda de los Hogares</b>	Propia y totalmente pagada	29,8%	34,0%	33,0%
	Propia y la está pagando	4,1%	8,6%	8,3%
	Propia (regalada, donada, heredada o por posesión)	9,1%	6,6%	8,8%
	Prestada o cedida (no pagada)	9,3%	11,3%	9,7%
	Por servicios	0,5%	0,4%	1,3%
	Arrendada	46,9%	39,0%	38,8%
	Anticresis	0,3%	0,1%	0,2%
<b>Material Predominante de las Paredes Exteriores de las Viviendas Particulares</b>	Hormigón	15,0%	12,9%	14,9%
	Ladrillo o bloque	80,2%	85,4%	78,7%
	Adobe o tapia	4,5%	1,2%	5,5%
	Madera	0,2%	0,3%	0,7%
	Caña revestida o bahareque	0,0%	0,0%	0,0%
	Caña no revestida	0,0%	0,0%	0,0%
	Otros materiales	0,1%	0,1%	0,1%

**FUENTE:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Censo del año 2010.

## ANEXO N.7 CUADROS DE LA ENCUESTA

### 1.- CUÁL ES SU SEXO?

**CUADRO N.5**

SEXO	NACIONALES	EXTRANJEROS
MASCULINO	267	4
FEMENINO	113	0
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>4</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 2.- ¿CUÁL ES SU EDAD?

**CUADRO N.6**

EDADES	PERSONAS ENCUESTADAS	Porcentaje
Menos de 18	7	1,83%
18 - 25	82	21,35%
26 - 33	70	18,23%
34 - 41	73	19%
42 - 49	65	16,93%
50 - 57	61	15,89%
58 - 65	22	5,73%
66 - 73	4	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 3.- ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN?

**CUADRO N.7**

OCUPACIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	Porcentaje
Empleado/a u obrero/a del Estado,	96	25%
Empleado/a u obrero/a privado	115	30%
Cuenta propia	104	27%
Empleado/a doméstico/a	38	10%
Otras	31	8%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 4.- ¿CUÁLES SON SUS INGRESOS MENSUALES SEGÚN SU OCUPACIÓN?

**CUADRO N.8**

Ingresos	Personas Encuestadas	Porcentaje
Menos de 200	15	3,91
201-400	198	51,56
401-600	128	33,33
601-800	31	8,07
801 en Adelante	12	3,13
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 5.- USTED AHORRA MENSUALMENTE

**CUADRO N.9**

Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
SI	291	75,78%
NO	93	24,22%
<b>TOTAL</b>	384	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 6.-¿QUÉ PORCENTAJE DESTINA USTED AL AHORRO MENSUAL?

**CUADRO N.10**

Ingresos	Personas Encuestadas	Porcentaje
Hasta 100	42	14,43
101-200	169	58,08
201-400	36	12,37
401-600	29	9,97
601 en Adelante	15	5,15
<b>total</b>	<b>291</b>	<b>100,00</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 7.- SUS AHORROS E INVERSIONES USTED LAS REALIZA EN:

**CUADRO N.11**

Entidades Financieras	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
Bancos	189	64,95
Cooperativas	78	26,80
Mutualista	9	3,09
Otros	15	5,15
<b>total</b>	<b>291</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**8.- ¿POR QUÉ RAZÓN USTED REALIZA SUS TRANSACCIONES ANTES MENCIONADAS?**

**CUADRO N.12**

Transacciones Financieras	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
Rapidez	40	13,75%
Cobertura	28	9,62%
Eficiencia	128	43,99%
Confianza	64	21,99%
Solidez	31	10,65%
<b>total</b>	<b>291</b>	<b>100,00%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**9.-MENCIONE QUE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO USTED CONOCE**

**CUADRO N.13**

Cooperativas	Respuestas	PORCENTAJE
Andalucia	319	16,61%
Cotacollao	215	11,20%
29 de Octubre	357	18,59%
Riobamba	125	6,51%
Tulcán	105	5,47%
Progreso	128	6,67%
San Francisco de Asis	111	5,78%
Camara de Comercio de Quito	84	4,38%
Mushuc Runa	57	2,97%
Alianza del Valle	210	10,94%
Coop. De la Policía Nacional	94	4,90%
Otras	115	5,99%
<b>total</b>	<b>1920</b>	<b>100,00%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**10.- ¿ES USTED SOCIO DE ALGUNA COOPERATIVA MENCIONE CUÁL?**

**CUADRO N.14**

OPCIONES	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
SI	253	65,89
NO	131	34,11
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 11.- BAJO QUE MEDIOS O MECANISMOS SE ENTERÓ DE ESTAS COOPERATIVAS

CUADRO N.15

Medios	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
Amigos y Familiares	96	38%
Hojas volantes	37	15%
Tripticos	15	6%
Paginas web	7	3%
Prensa	21	8%
Radio	71	28%
Tv	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada .

ELABORADO: Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 12.- HA ESCUCHADO ACERCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN

CUADRO N.16

OPCIONES	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
SI	170	44,27%
NO	214	55,73%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada .

ELABORADO: Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## 13.-CONSIDERA USTED NECESARIO LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN EN ESTA LOCALIDAD.

CUADRO N.17

Apertura de la Cooperativa	Personas Encuestadas	PORCENTAJE
SI	221	57,55%
NO	163	42,45%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Encuesta realizada .

ELABORADO: Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**14.-¿QUÉ SERVICIOS LE GUSTARÍA MÁS, QUE ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA LE BRINDE?**

**CUADRO N.18**

SERVICIOS A PROPORCIONAR	Personas Encuestadas	%
FACILIDAD DE CRÉDITO	147	14,12%
BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN	156	14,97%
SEGURO DE DESGRAVAMEN	88	8,45%
COMISARIATO	64	6,14%
FUNERARIA	105	10,08%
TARJETA DE DEBITO Y CONSUMOS	279	26,76%
ASESORÍA LEGAL y FINANCIERA	71	6,81%
SERVICIO MÉDICO	75	7,20%
OTROS	57	5,47%
<b>TOTAL</b>	<b>1042</b>	<b>100,00%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**15.- ¿EN CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE INTERESARÍA A COLOCAR SUS INGRESOS /INVERSIONES EN ESTA COOPERATIVA?**

**CUADRO N.19**

COLOCACION DE INGRESOS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Ahorros	85	38,46%
Inversiones	24	10,86%
Creditos	74	33,49%
Otros	38	17,19%
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**16.- ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS LE GUSTARIA QUE SE PROMOCIONE LA C.A.C.T?**

**CUADRO N.20**

Aspectos	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Anuncios por radio	105	47,51%
Hojas volantes	54	24,43%
Pagina web	37	16,74%
Tripticos	20	9,05%
Pancartas	5	2,26%
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**17.-¿SI LA C.A.C.T LE OFRECIERA LAS SIGUIENTES OPCIONES DE INVERSIÓN POR CUÁL SE DECIDERÍA?¿ CON CUÁL SE QUEDARÍA?**

**CUADRO N.21**

Porcentaje	Montos	30 Días	60 Días	120 Días	180 Días	360 Días	361 Días +	Personas	% de personas
Tulcán Platino	10001 en Adelante	3,90%	4,30%	5,10%	5,50%	6,00%	6,50%	3	1,60%
Tulcán Oro	6001-10000	3,10%	3,30%	3,70%	3,90%	4,10%	4,50%	14	6,19%
Tulcán Plata	3001-6000	2,90%	3,10%	3,50%	3,70%	3,90%	4,10%	123	55,49%
Tulcán Bronce	1001-3000	2,70%	2,90%	3,30%	3,50%	3,70%	3,90%	67	30,13%
SuperTulcán	500-1000	2,50%	2,70%	3,10%	3,30%	3,50%	3,70%	14	6,59%
<b>TOTAL</b>								<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta realizada .

**ELABORADO:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

**ANEXO N.8: DEPRECIACIONES**

**CUADRO N.22**

No.	Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1	Escritorio Ejecutivo- Modular	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00
2	Archivadores-Metalico 4 Gabetas	\$ 129,00	\$ 129,00	\$ 129,00	\$ 129,00	\$ 129,00
3	Sillas - Clientes-oficinas	\$ 48,00	\$ 48,00	\$ 48,00	\$ 48,00	\$ 48,00
4	Sillas Giratorias	\$ 67,20	\$ 67,20	\$ 67,20	\$ 67,20	\$ 67,20
5	Mesa- centro	\$ 5,50	\$ 5,50	\$ 5,50	\$ 5,50	\$ 5,50
6	sillas- sala espera X3 tripersonal	\$ 32,10	\$ 32,10	\$ 32,10	\$ 32,10	\$ 32,10
7	Estación para papeletas	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00
1	Caja Fuerte	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00
8	Computador	\$ 1.599,84	\$ 1.599,84	\$ 1.599,84	\$ -	\$ -
9	Impresora (Ricoh) MULTIFUNC	\$ 491,62	\$ 491,62	\$ 491,62	\$ -	\$ -
10	Q-Matic- Entrega Turnos	\$ 1.399,86	\$ 1.399,86	\$ 1.399,86	\$ -	\$ -
2	Telefonos (panasonic fijos)	\$ 17,50	\$ 17,50	\$ 17,50	\$ 17,50	\$ 17,50
11	TV LED	\$ 249,00	\$ 249,00	\$ 249,00	\$ 249,00	\$ 249,00
12	Fax	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00
13	Sumadoras Electricas	\$ 22,77	\$ 22,77	\$ 22,77	\$ 22,77	\$ 22,77
14	Central Telefonica	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00
15	impresoras cajas	\$ 64,60	\$ 64,60	\$ 64,60	\$ 64,60	\$ 64,60
16	CC de TV	\$ 341,00	\$ 341,00	\$ 341,00	\$ 341,00	\$ 341,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.664,99</b>	<b>\$ 5.664,99</b>	<b>\$ 5.664,99</b>	<b>\$ 2.173,67</b>	<b>\$ 2.173,67</b>

**CUADRO N.23**

año 1	año2	año 3	año 4	año 5
\$ 144,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00
\$ 86,00	\$ 129,00	\$ 129,00	\$ 129,00	\$ 129,00
\$ 32,00	\$ 48,00	\$ 48,00	\$ 48,00	\$ 48,00
\$ 44,80	\$ 67,20	\$ 67,20	\$ 67,20	\$ 67,20
\$ 3,67	\$ 5,50	\$ 5,50	\$ 5,50	\$ 5,50
\$ 21,40	\$ 32,10	\$ 32,10	\$ 32,10	\$ 32,10
\$ 8,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00
\$ 566,67	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00	\$ 850,00
\$ 1.066,56	\$ 1.599,84	\$ 1.599,84	\$ 533,28	\$ -
\$ 327,75	\$ 491,62	\$ 491,62	\$ 109,25	\$ -
\$ 933,24	\$ 1.399,86	\$ 1.399,86	\$ 311,08	\$ -
\$ 11,67	\$ 17,50	\$ 17,50	\$ 17,50	\$ 17,50
\$ 166,00	\$ 249,00	\$ 249,00	\$ 249,00	\$ 249,00
\$ 26,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00
\$ 15,18	\$ 22,77	\$ 22,77	\$ 22,77	\$ 22,77
\$ 53,33	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00
\$ 43,07	\$ 64,60	\$ 64,60	\$ 64,60	\$ 64,60
\$ 227,33	\$ 341,00	\$ 341,00	\$ 341,00	\$ 341,00
<b>\$ 3.776,66</b>	<b>\$ 5.664,99</b>	<b>\$ 5.664,99</b>	<b>\$ 3.127,28</b>	<b>\$ 2.173,67</b>

**FUENTE:** Investigación Realizada.

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## ANEXO N.9: AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

Valor:	50000
Años	5
Cuotas	60
Interés:	11,20% anual

**CUADRO N. 24**

	No.	Capital Amortizado	Interés	Cuota Total	Saldo Capital
	0	0			50000
marzo	1	625,45	466,67	1.092,11	49.374,55
abril	2	631,29	460,83	1092,12	48.743,26
mayo	3	637,18	454,94	1092,12	48.106,08
junio	4	643,12	448,99	1092,11	47.462,96
julio	5	649,13	442,99	1092,12	46.813,83
agosto	6	655,19	436,93	1092,12	46.158,64
septiembre	7	661,3	430,81	1092,11	45.497,34
octubre	8	667,47	424,64	1092,11	44.829,87
noviembre	9	673,7	418,41	1092,11	44.156,17
diciembre	10	679,99	412,12	1092,11	43.476,18
		<b>6523,82</b>	<b>4397,33</b>		



enero	1	686,34	405,78	1092,12	42.789,84
febrero	2	692,74	399,37	1092,11	42.097,10
marzo	3	699,21	392,91	1092,12	41.397,89
abril	4	705,73	386,38	1092,11	40.692,16
mayo	5	712,32	379,79	1092,11	39.979,84
junio	6	718,97	373,15	1092,12	39.260,87
julio	7	725,68	366,43	1092,11	38.535,19
agosto	8	732,45	359,66	1092,11	37.802,74
septiembre	9	739,29	352,83	1092,12	37.063,45
octubre	10	746,19	345,93	1092,12	36.317,26
noviembre	11	753,15	338,96	1092,11	35.564,11
diciembre	12	760,18	331,93	1092,11	34.803,93
		<b>8672,25</b>	<b>4433,12</b>		

enero	1	767.28	324.84	1092.12	34,036.65
febrero	2	774.44	317.68	1092.12	33,262.21
marzo	3	781.67	310.45	1092.12	32,480.54
abril	4	788.96	303.15	1092.11	31,691.58
mayo	5	796.33	295.79	1092.12	30,895.25
junio	6	803.76	288.36	1092.12	30,091.49
julio	7	811.26	280.85	1092.11	29,280.23
agosto	8	818.83	273.28	1092.11	28,461.40
septiembre	9	826.48	265.64	1092.12	27,634.92
octubre	10	834.19	257.93	1092.12	26,800.73
noviembre	11	841.97	250.14	1092.11	25,958.76
diciembre	12	849.83	242.28	1092.11	25,108.93
		<b>9695</b>	<b>3410.39</b>		

enero	1	857,76	234,35	1092,11	24.251,17
febrero	2	865,77	226,34	1092,11	23.385,40
marzo	3	873,85	218,26	1092,11	22.511,55
abril	4	882,01	210,11	1092,12	21.629,54
mayo	5	890,24	201,88	1092,12	20.739,30
junio	6	898,55	193,57	1092,12	19.840,75
julio	7	906,93	185,18	1092,11	18.933,82
agosto	8	915,4	176,72	1092,12	18.018,42
septiembre	9	923,94	168,17	1092,11	17.094,48
octubre	10	932,57	159,55	1092,12	16.161,91
noviembre	11	941,27	150,84	1092,11	15.220,64
diciembre	12	950,06	142,06	1092,12	14.270,58
		<b>10838,35</b>	<b>2267,03</b>		

enero	1	958,92	133,19	1092,11	13.311,66
febrero	2	967,87	124,24	1092,11	12.343,79
marzo	3	976,91	115,21	1092,12	11.366,88
abril	4	986,02	106,09	1092,11	10.380,86
mayo	5	995,23	96,89	1092,12	9.385,63
junio	6	1.004,52	87,6	1092,12	8.381,11
julio	7	1.013,89	78,22	1092,11	7.367,22
agosto	8	1.023,35	68,76	1092,11	6.343,87
septiembre	9	1.032,91	59,21	1092,12	5.310,96
octubre	10	1.042,55	49,57	1092,12	4.268,41
noviembre	11	1.052,28	39,84	1092,12	3.216,13
diciembre	12	1.062,10	30,02	1092,12	2.154,03
		<b>12.116,55</b>	<b>988,84</b>		
enero	1	1.072,01	20,1	1092,11	1.082,02
febrero	2	1.082,02	10,1	1092,12	0,00
		<b>2.154,03</b>	<b>30,2</b>		

**FUENTE:** Investigación Realizada

**ELABORACIÓN:** Evelyn Puetate y María José Rodríguez.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BACA URBINA GABRIEL. "Evaluación de Proyectos". Cuarta Edición. México 2001
- ✓ CALDAS MARCO. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Quito 1995.
- ✓ CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto "Sistema Financiero", primera edición, año 2007, Quito- Ecuador
- ✓ DÍAZ CASTRO. "Ingeniería Financiera". México 2001
- ✓ ECON. COSTALES GAVILANES BOLÍVAR. "Diseño, Elaboración y Evaluación de Proyectos". México 1998
- ✓ ESLAVA, JAIME JOSÉ. "Nuevas Estrategias de Precios". segunda edición. Madrid-España, 2009
- ✓ FRED R. DAVID. "Conceptos de Administración Estratégica". Quinta Edición. España 2000.
- ✓ GALLARDO CERVANTES JUAN. "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión" México 1998.
- ✓ INEC. Estadísticas del VI Censo de Población y V de Vivienda.
- ✓ JANSCASHO JOSÉ NICOLÁS. "Investigación Integral de Mercado. CV 1991.
- ✓ LARA JUAN. "Administración Financiera". México 1998.
- ✓ MENESES ÁLVAREZ EDILBERTO. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Editorial Hispanoamericana S.A. Segunda Edición Ecuador 1999.
- ✓ MEMORIAS de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Tulcán" Ltda, 2011
- ✓ MUNICIPIO DEL DMQ; "Plan de Desarrollo" 2012- 2022
- ✓ MC.GRAW HILL " Preparación y Evaluación de Proyectos" cuarta edición Santa Fe de Bogotá 2000